



Universidad
de Alcalá

Investigación y análisis de la situación de los hispanohablantes entorno a los SSPP de la ciudad de Hangzhou.

关于西班牙语母语者在杭州市公共服 务部门体验情况研究及分析

2020-2021

**Máster Universitario en Comunicación Intercultural,
Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos
Especialidad chino-español**

**Presentado por:
LI ZHICHAO**

**Dirigido por:
Dr. VICENTE CARMONA**

Alcalá de Henares, a 02 de julio del 2021

ÍNDICE

Capítulo 1 Introducción	5
1.1 Resumen:	5
摘要:	6
1.2 Presentación:	7
1.2.1 Motivación y objeto del estudio.....	7
1.2.2 Hipótesis	8
Capítulo 2 Antecedentes	8
2.1 Presentación general del funcionamiento de la interpretación y traducción en los SSPP en Hangzhou y el motivo de elegir a los hispanohablantes de Hangzhou como muestras del presente trabajo	8
2.2 Presentación de la Ciudad de Hangzhou y el motivo de elegirla como objetivo de investigación.	21
2.2.1 Breve presentación de la Ciudad de Hangzhou.	21
2.2.2 El Motivo de elegir a Hangzhou como el objetivo de la investigación.	22
Capítulo 3 Presentación de la encuesta.....	22
3.1 El motivo de la encuesta.	22
3.2 Presentación del diseño de la encuesta.	23
3.3 Presentación de los encuestados.	29
Capítulo 4. Resultados de la encuesta y la situación de los hispanohablantes en los SSPP de Hangzhou	29
Capítulo 5 Problemas que se han tenido en cuenta entorno a los resultados de la encuesta.	47
5.1 ¿Por qué no se ve que le presten mucha atención a la enseñanza del español?	47
5.2 ¿Qué es el servicio público en la sociedad China?	48
5.3 La historia y desarrollo de la interpretación en China.	50
5.4 La definición de la interpretación en los servicios públicos y su desarrollo en los países destacados.	51
5.5 La presentación y el desarrollo de la interpretación telefónica.....	52
5.6 La presentación de traducción automática de China.	53
5.7 La situación actual de la enseñanza de la traducción de chino-español en China	55
5.7.1 La situación de la enseñanza del español en la ciudad de Hangzhou.	56
5.8 la enseñanza del chino en los países extranjeros	62
5.9 Situación actual de los materiales en papel en los servicios públicos de Hangzhou. .	63
5.10 Instalaciones necesarias que se requieren hacer por los servicios públicos de Hangzhou.	64

5.11 La situación de empresas que ofrecen servicios profesionales de la traducción e interpretación en Hangzhou.	64
5.12 Las diferencias culturales entre China y los países hispanohablantes	66
5.13 El papel que desempeñan los traductores e intérpretes de chino-español	68
Capítulo 6 Conclusiones	70
Capítulo 7 Bibliografía	79

Agradecimientos

Ha sido un año mágico, nunca había pensado estudiar en una forma tan especial. Todos estamos en casa mirándonos a través del internet; fuera de casa está el COVID-19 y por esta razón no he podido conocer en sitio a la hermosa universidad ni a la maravillosa España.

Muchas gracias a mi tutor del presente trabajo, el estimado Dr. Vicente Carmona, por sus consejos profesionales y su dedicación sincera a mi TFM. Es la primera vez que escribo un texto complicado; sin sus indicaciones no hubiera podido lograr un trabajo satisfactorio.

Siempre tuve la idea de estudiar un máster en España, lo he hecho realidad este año. He podido llevar a cabo mis estudios. Aprovecho la oportunidad para expresarle mis agradecimientos a mis queridos/as profesores/as, a la decana de la UAH muchas gracias por recibirme como alumno de este máster. El desarrollo de la carrera de traducción e interpretación en los servicios públicos de China todavía está en sus pasos iniciales. Me siento orgulloso de haber podido conocer una idea avanzada y a nivel mundial sobre este tema.

Antes de empezar mi máster, trabajé durante tres años en empresas chinas en traducción e interpretación, pero sin una formación profesional previa, es decir yo era ese tipo de persona bilingüe que trabaja como traductor e intérprete que muchos profesionales mencionan en sus textos. Al cursar este máster, he podido conocer las teorías de la interpretación y traducción en los servicios públicos y las estrategias sobre cómo llevar a cabo una traducción o interpretación.

Agradezco a mi familia, pues siempre han respetado mi decisión, aunque no conocen muy bien lo que estoy haciendo. Muchas gracias a mis compañeros de la clase por acompañarme todas las noches y madrugadas, y a mis amigos.

Por último, quiero agradecer a todos quienes participaron en esta encuesta. Muchas gracias por dedicarle su tiempo a cada una de las preguntas y por demostrarnos sus deseos de mejorar la situación de la comunicación intercultural en los servicios públicos de Hangzhou.

Muchas gracias a todos, siempre será un buen recuerdo el haber estudiado este máster en la Universidad de Alcalá de Henares.

Capítulo 1 Introducción

1.1 Resumen:

La razón de investigar sobre este tema viene del rápido desarrollo de la sociedad china durante las últimas dos décadas. Dicho fenómeno ha traído a muchos extranjeros a trabajar y a vivir en China. Dentro de ellos la parte que corresponde a los hispanohablantes no se puede ignorar. En el presente trabajo me enfoco en la ciudad de Hangzhou. Como ciudad desarrollada, Hangzhou cuenta con empresas internacionales como Alibaba, Hikvision, y también con varias universidades e institutos donde se ofrecen cursos del español, tales como la Universidad de Zhejiang y la Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang. Estos institutos le han ofrecido muchas oportunidades de trabajo a los hispanohablantes, procedentes tanto de España como de América Latina. Según los datos que publicó el Ministerio de Administración Civil de la ciudad de Hangzhou en 2016, a finales de julio de dicho año, de las 364 comunidades principales de la zona urbana de Hangzhou, en 341 de ellas vivían extranjeros, en total 6.171, provenientes de los EE. UU., Alemania, África y Latinoamérica, entre otros.

Por otro lado, Hangzhou ha sido una zona del país donde no es corriente encontrar a un chino quien hable español. De hecho, durante la investigación con los hispanohablantes que viven en Hangzhou, los entrevistados expresaron que nunca han encontrado en los servicios públicos el servicio de interpretación o traducción de chino a español. Esto me llama la atención ya que la población de los hispanohablantes es grande en Hangzhou y para ellos es inevitable acudir a los servicios públicos tales como hospitales, estaciones de tren etc. La falta de traducción o de interpretación en dichos lugares puede causar malentendidos, e incluso problemas mayores.

En la globalización actual, la comunicación intercultural es muy corriente y se ha convertido en una tendencia. La mediación intercultural Han-Western en el campo de los tratamientos médicos ha sido durante mucho tiempo un tema importante en este campo de la investigación. La interpretación y traducción chino-occidental en el campo médico entre China y los países de habla hispana son un puente importante en este campo de investigación. Además de los requisitos estrictos para los traductores, además del conocimiento básico de los idiomas chino y occidental, las traducciones chino-occidentales en el campo médico requieren también que los traductores tengan una comprensión integral del desarrollo de la cultura del campo médico, y un dominio preciso de la terminología profesional médica y del área médica en general. La mediación intercultural requiere un conocimiento profundo, y los traductores deben desarrollar su propia alfabetización con una alta EQ.

El presente trabajo presenta la situación general del funcionamiento de la interpretación y la traducción en los SSPP en Hangzhou, la situación de la enseñanza del español en Hangzhou, y he escogido algunos hispanohablantes que viven o han vivido en Hangzhou para que respondan una encuesta online con el fin de obtener resultados más reales. Con estos resultados he hecho un análisis y he sacado algunas conclusiones sobre los problemas que tienen los servicios públicos en cuanto al aspecto de traducción o interpretación de chino-español, y he propuesto algunas soluciones posibles para mejorar esta situación.

Palabras claves: TISP Hangzhou, enseñanza de español, Hangzhou, interpretación, traducción.

摘要:

选择本文研究主题一来由于随着中国社会近两个世纪的发展,越来越多的外国人选择来到中国开展工作和定居,在这些外国人里,以西班牙语为母语的人组成了不可忽视的团体。在本文中我们将会聚焦杭州这个发展迅速的城市,作为一个拥有阿里巴巴,海康威视等国际知名企业以及提供西班牙语教学的知名学府例如浙江大学,浙江外国语学院的城市,杭州,为众多的无论是来自西班牙还是说西语的拉美国家西班牙语母语者提供了无数工作机会。根据杭州市政府 2016 年的数据,截止到 2016 年七月份,在杭州城区的 364 个社区里,341 个都有外国人居住,总数量达到了 6171 人,他们大多来自美国、德国、非洲以及拉美。

另一方面,杭州一直没有形成讲西班牙语的环境,在对居住在杭州的讲西班牙语的人进行调研时,受访者表示他们从未在公共服务部门里享受到中西口译或笔译服务。这是一个非常有趣的发现,因为杭州说西班牙语的人口众多,他们去医院、火车站等公共服务场所是不可避免的。在这些地方缺乏翻译或口译会引起误解,甚至是更严重的问题。

在全球化的今天,跨文化交流异常普遍以至于已经成为一种趋势。公共医疗领域的汉西跨文化调解长期以来一直是该研究领域的重要课题。中国与西语国家在医学领域的中西互译是该研究领域的重要桥梁。医学领域中西互译不仅要求译者具备较高水平的中西语言专业基础知识,还要求译者对公共医学领域文化的发展有全面的了解,准确掌握医学专业术语和医学领域跨文化调解有深入的理解,另外译者应培养自身的高情商素养。

本文将介绍杭州市公共服务部门中西口译和笔译的运作情况,杭州西班牙语教学的情况,我们选择一些在杭州市居住或居住过的西班牙语母语者进行在线调查,以获取更多信息并了解更多实际情况。根据这些结果,我们对杭州的公共服务部门在中西笔译或口译方面存在的问题进行分析并得出一些结论,并提供一些可能的解决方案来试图改善这种情况。

关键词: 杭州市公共服务领域中西口译及笔译、西班牙语教学、杭州市、口译、笔译。

1.2 Presentación:

1.2.1 Motivación y objeto del estudio.

Los hispanohablantes de la ciudad de Hangzhou están teniendo o han estado teniendo un problema de comunicación en los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou, y se requieren medidas y atenciones sociales para solucionarlo. En este estudio quiero describir brevemente la situación que están enfrentando los hispanohablantes y llamar la atención de la sociedad sobre la importancia de contar con el servicio de traducción e interpretación en los SSPP de la ciudad de Hangzhou.

Este trabajo nace de varias consideraciones. En primer lugar, se menciona que el autor del presente trabajo estudió cuatro años en la ciudad de Hangzhou. Durante su estudio tuvo el honor de aprender el idioma español, el cual le parece muy bonito, y por esta razón le dieron el cargo de asistente de los profesores hispanohablantes. Allí tenía la oportunidad de practicar el español y de conocer la situación de los hispanohablantes que vivían y trabajaban en la ciudad de Hangzhou con poco dominio del idioma chino.

Durante los dos años de trabajo como asistente, el autor acompañó a los servicios públicos a los profesores hispanohablantes, sobre todo los de la Zhejiang International Studies University, en sus visitas a hospitales, estaciones de tren, aeropuerto, y otros institutos educativos de Hangzhou. Pudo así experimentar la situación del desarrollo de la traducción e interpretación en los SSPP de Hangzhou.

La segunda razón es la siguiente: después de estudiar el Máster Universitario EN COMUNICACIÓN INTERCULTURAL, INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS, ESPECIALIDAD EN CHINO-ESPAÑOL en la Universidad Alcalá de Henares, el autor del presente trabajo se dio cuenta que, comparando a Hangzhou con ciudades españolas, Hangzhou se ha desarrollado mucho durante los últimos años, y han venido muchos hispanohablantes a buscar oportunidades en esta ciudad. Pero como China no ha sido tradicionalmente un país receptor de inmigrantes no ha surgido aún la idea de desarrollar y completar el servicio de comunicación intercultural chino-español. Hangzhou como ciudad grande que cuenta con una población registrada de unos 9,8 millones de habitantes (según la estadística oficial publicada por el Gobierno de Hangzhou en 2018), tiene en el distrito Qiangtang Xinqu un 6% de extranjeros en su población (según la noticia oficial Zhejiang News de 2019). El aumento de la llegada de hispanohablantes a Hangzhou y la falta de instalaciones para ellos ha causado cada día más problemas e incluso conflictos sociales.

Por último, la idea es llamar la atención a la sociedad sobre el desequilibrio existente entre la necesidad de servicios interculturales de traducción e interpretación en los SSPP de Hangzhou para los hispanohablantes de Hangzhou y la falta de mejoramiento del sistema, tanto administrativo como sanitario. También se espera que el presente trabajo pueda ser un paso inicial para los investigadores y estudiantes chinos. Actualmente en Hangzhou, China, casi no se ven trabajos que se enfoquen en los problemas que están enfrentando los hispanohablantes en los SSPP. Y en cuanto a los estudiantes de español, ojalá que este trabajo pueda proporcionarles algunas ideas sobre la situación de los hispanohablantes en Hangzhou y animarlos a mejorar esta situación con sus estudios. A medida que haya más gente que trabaje en este campo, crearemos una sociedad más diversa y armónica.

1.2.2 Hipótesis

A continuación, se presentan las hipótesis de este trabajo de investigación:

A. Los hispanohablantes de Hangzhou tienen dificultades para su comunicación intercultural en los SSPP y esto les dificulta su vida diaria. Contar con el servicio de traducción e interpretación en dichos SSPP es importante y esencial para ellos;

B. En las universidades de Hangzhou se enseña el idioma español, pero no hay una carrera específica para formar a los estudiantes para que trabajen específicamente en los SSPP, o sea, no hay suficientes traductores e intérpretes que dominen las técnicas y conocimientos necesarios para trabajar en los SSPP de Hangzhou.

Capítulo 2 Antecedentes

2.1 Presentación general del funcionamiento de la interpretación y traducción en los SSPP en Hangzhou y el motivo de elegir a los hispanohablantes de Hangzhou como muestras del presente trabajo

Hacia fines de 2018, Hangzhou contaba con 45 universidades o institutos y 28 hospitales, tanto públicos como privados.

Para facilitar el proceso de los asuntos administrativos en los SSPP, el gobierno de Hangzhou creó una página web oficial (<http://hz.zjzfw.gov.cn/col/col106899/index.html>) que se ve como se muestra abajo. Las personas o empresarios pueden acceder a la página informando sus procesos administrativos en lugar de acudir a los SSPP en sitio:

Captura 1: Portal de la página oficial del gobierno de Hangzhou



En la captura 2 puedo ver que se presentan varias opciones. Los ciudadanos pueden crear una cuenta propia y consultar sus asuntos personales, como puede verse en la página siguiente: Seguros sociales, Registro Civil, Licencia de conducir, Examen de HSK (nivel de chino como lengua extranjera), Pago de multas administrativas, Visados e inmigración etc.,

Captura 2: Lista de asuntos administrativos que se realicen a través de la página



Aquí solo voy a enfocarme en las opciones que corresponden a las personas, ya que esta investigación se centra en personales naturales hispanohablantes.

Con la introducción presentada antes, tengo la idea de que, si uno quiere realizar un proceso administrativo en los SSPP, puede hacerlo directamente online, pero ya que en este presente trabajo hablo sobre los hispanohablantes, sería complicado si la página web estuviera toda en chino. Sin embargo, el gobierno de Hangzhou ha considerado esto, y ofrecen la versión en inglés que se ve como muestra la captura 3:

Captura 3: Página oficial del gobierno de Hangzhou en la versión en inglés



Es interesante notar al revisar la página en inglés, que hay diferencias entre la versión en chino y en inglés. En la versión en inglés solo se muestra la parte de noticias y una presentación general sobre la ciudad de Hangzhou, es decir, si un hispanohablante no sabe chino y solo sabe inglés, no puede hacer mucho en esta página.

A través de esta investigación, se observan varios problemas relacionados con la situación actual del servicio de interpretación y traducción en los SSPP administrativos de la ciudad de Hangzhou:

A. El gobierno de Hangzhou aún no ha creado una plataforma para facilitarle los trámites a los hispanohablantes que viven y trabajan en Hangzhou. Este es el problema principal, ya que puedo ver que, aunque el inglés sea un idioma que se habla en todo el mundo, esto no aplica totalmente en el sistema administrativo en los SSPP de Hangzhou. Puedo imaginar que, aunque el español no sea tan popular en Hangzhou, tampoco lo es el inglés, y es peor para los hispanohablantes ya que varios de los entrevistados para este trabajo expresaron que no tienen un buen nivel de inglés;

B. Además, no existe un servicio online para los hispanohablantes. Esto quiere decir que para hacer los trámites administrativos se requiere que vayan al centro de los SSPP. Esto de por sí dificulta la situación de los hispanohablantes por la dificultad de ubicar la dirección de dichos centros y de comunicarse correctamente con su personal;

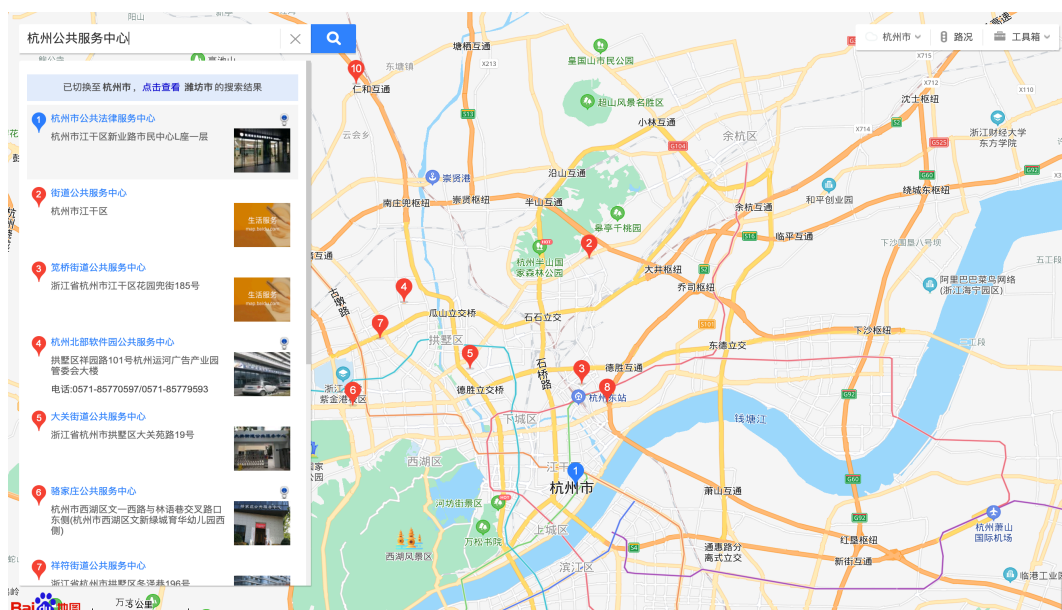
C. Aunque esta página no sirve de mucho a los hispanohablantes que ya viven o trabajan en Hangzhou, sí proporciona información turística y cultural a los turistas o a los hispanohablantes que quieran conocer la cultura de Hangzhou;

D. En la página en chino hay varios accesos de comunicación, tales como el correo, mapa etc., pero en la versión en inglés no se mencionan los medios de comunicación. Para los que hablen chino, pero no lo escriban, este será otro problema;

E. En conclusión, el gobierno de Hangzhou aún no desarrollado la solución que permita trabajar online a los hispanohablantes. Quienes no hablen mucho chino ni inglés, no podrán obtener casi ninguna información útil a través de esta plataforma.

Por otro lado, si un hispanohablante de Hangzhou quisiera buscar en el mapa las direcciones de los SSPP, encontrarían los resultados como se muestra en la captura 4:

Captura 4: Resultado del mapa Baidu



Baidu, el navegador más conocido en China, ofrece principalmente resultados en chino, y si busco algo escribiendo en español sale la captura 5:

Captura 5: Resultado del mapa Baidu



No se muestran resultados. El sistema no reconoce al español como idioma de input. Con base en esta investigación, puedo concluir que un hispanohablante que viva o trabaje en Hangzhou no podría ubicar la dirección de ningún SSPP de dicha ciudad a través del navegador más popular de China, si no sabe nada de chino. Necesitaría buscar a un ayudante para realizar este primer paso. Sobre este tema voy a suministrar detalles en un próximo capítulo.

Otro tema muy importante para los hispanohablantes sobre el funcionamiento de los SSPP de Hangzhou se refiere a la estructura y el alcance de cada uno de los servicios públicos de Hangzhou. Es decir, ¿cómo va a saber un hispanohablante que recién ha llegado a Hangzhou adónde acudir para realizar un proceso administrativo, relacionado por ejemplo con su residencia?

Después de buscar en la página oficial de los servicios públicos de Hangzhou, se encuentra el resultado que muestra la captura 6:

Captura 6: lista de servicios que ofrece la página oficial de los servicios públicos de Hangzhou



浙江政务服务网
www.zjzwfw.gov.cn

杭州

首页 个人办事 法人办事 行政审批 涉审中介 便民服务 阳光政务

数据开放

当前位置: 首页>公共服务事项

杭州市公共服务事项目录

主题	部门	类型	关键字:
市档案馆	市发改委		全部
杭州市城乡建设委	市文广旅游局		
市教育局	市公安局		国内遗体准运证
市民政局	市司法局		居民用户信息变更业务
市人力社保局	市规划和自然资源		居民用户户内管道拆改业务
市住房保障局	市农业农村局		居民用户管道燃气表具校表业务
市林水局	市商务局		居民用户管道燃气的费、账单业务
市体育局	杭州市卫生健康		居民用户管道燃气退户业务
市生态环境局	市市场监督管理局		居民用户申请开通业务
市应急管理局	市公积金中心		城建档案查询
市供电公司	市电信公司		中国义乌国际森林产品博览会咨询
市残联	市燃气集团		林业种苗、林木花卉种子种苗检验
杭州市消防救援	华数数字电视传		优新绿化树种的引进和技术推广及咨询
钱江海关	杭师大		杭州市水利建设市场信息平台的应用、受理咨询
杭州科职院 (杭)	浙大城市学院		林产品质量安全检验检测及咨询
中石化杭州分公	中石油杭州分公		生育登记信息查询
中国邮政集团公	司		监督投诉咨询服务
司杭...			农业扶持政策咨询服务
			农业技术指导服务
			主要水产养殖品种病害预测
			种粮补贴政策咨询服务

Puedo ver que en esta lista se muestra la responsabilidad y el alcance de cada uno de los departamentos de servicio público de Hangzhou, y esta vez ni siquiera se muestra una página en inglés.

En este punto de la investigación, puedo concluir que un hispanohablante no podría obtener, a través del internet, información básica sobre los departamentos de los servicios públicos de Hangzhou.

Y como he mencionado arriba, Hangzhou es la capital de la provincia de Zhejiang, ¿la situación está mejor a nivel provincial? Sobre esta pregunta, he hecho la investigación y tengo el siguiente resultado como la captura 7:

Captura 7: página oficial del gobierno de la provincia de Zhejiang



Puedo ver en esta página oficial del gobierno de Zhejiang, que se ofrecen varias opciones de idiomas, incluyendo el chino, el chino tradicional, el inglés, alemán, japonés, y el francés, pero no figura el español.

Con base en esta investigación, puedo concluir que para los extranjeros ha mejorado un poco la situación a nivel provincial, pero el español todavía no está reconocido como un idioma importante. Esto es una mala noticia para los hispanohablantes ya que se muestra que el gobierno de la provincia de Zhejiang tiene la idea de facilitar la comunicación entre el gobierno y los extranjeros, pero por alguna razón no ha tomado en cuenta a los hispanohablantes. Precisamente fue a partir de esta situación que nació la idea de investigar sobre este tema en el presente trabajo.

Aparte de los servicios públicos administrativos, los servicios de salud también son muy importantes. Por ejemplo, acudir a los hospitales durante la pandemia del COVID-19 será un tema muy real para los hispanohablantes de Hangzhou.

En China, cuando uno se enferma puede acudir al hospital, tanto al público como al privado, o ir a la farmacia a pedir las medicinas, pero el nivel de atención no siempre es igual. Generalmente, en Hangzhou, los hospitales públicos ofrecen una mejor calidad de servicio y cuentan con equipos sanitarios más completos que los privados. Igualmente, el precio de las citas y de las medicinas es más bajo en los públicos. Cuando uno se encuentra registrado en el Seguro Social, podrá recibir el reembolso de sus gastos, tanto de la cita médica como de las medicinas.

Sin embargo, si uno no está registrado en Seguro Social de China, necesita cubrir estos gastos por su cuenta. Por esta razón, a continuación, voy a investigar sobre los aspectos sanitarios. Intentaré buscar las páginas oficiales de algunos hospitales o centros de salud representativos de Hangzhou para reflejar la situación sanitaria, revisando en primer lugar los centros públicos:

El Hospital de Zhejiang, situado en la ciudad de Hangzhou, se fundó en el año 1954 y es el hospital provincial. Primero voy a ver su página en chino (la captura 8), en esta página se puede consultar el horario de atención, reservar una cita online, consultar la distribución de los departamentos y consultar los resultados de los exámenes de laboratorio. Esta página tiene también una versión en inglés, que muestra la captura 9:

Captura 8: Portal de la página oficial del Hospital de Zhejiang



Captura 9: La página del Hospital de Zhejiang, versión en inglés



En la pantalla que se muestra arriba, puedo ver que aparte de las instrucciones básicas sobre el hospital, también se muestra una guía médica, que en la página se ve como la captura 10:

Captura 10: Guía médica del Hospital de Zhejiang, versión en inglés

The screenshot shows the Zhejiang Hospital website. The header includes the hospital's logo, name, and affiliation with Zhejiang University School of Medicine. A navigation menu lists: Home, Hospital Introduction, Medical Guide, News Center, Medical Teams, and Research and Teaching. A search bar and language options (Chinese, English) are also present. The main content area displays the 'Medical Guide' section, which includes a sidebar with links to: Medical Guide, Outpatient Process, Appointment Service, Medical Record Copy, Instruction, Service Hours, Mode of Transportation, Outpatient Guide, Appointment Methods, and Guidelines for hospitalization. The main content area shows a breadcrumb trail: Home > Medical Guide > Marking An Appointment. Below this is a flowchart titled 'International Medical Center Visit Guide'.

```

graph TD
    A[Make an Appointment] --> B[Via Phone: 87377955/88072705]
    A --> C[Via Email: enquiry@myanchorhealth.com]
    A --> D[Via Wechat: anchorhealth/18969958063]
    A --> E[On Site]
    B --> F[Initial Assessment upon Arrival]
    C --> F
    D --> F
    E --> F
    F --> G[Consultation]
    G --> H[Translation Can Be Offered]
  
```

Para reservar una cita en el Centro de Médico Internacional del Hospital de Zhejiang, puedo ver que este hospital ha creado un proceso completo para los pacientes extranjeros. No he encontrado la estructura en español, pero para los hispanohablantes que sepan inglés ya esto es suficiente y eficaz.

Y lo más importante, el Hospital de Zhejiang ofrece servicio de idiomas. Hay un número del voluntariado donde puedan obtener un servicio voluntario, o si lo prefieren, pueden llamar a un servicio que presta una empresa profesional de idiomas.

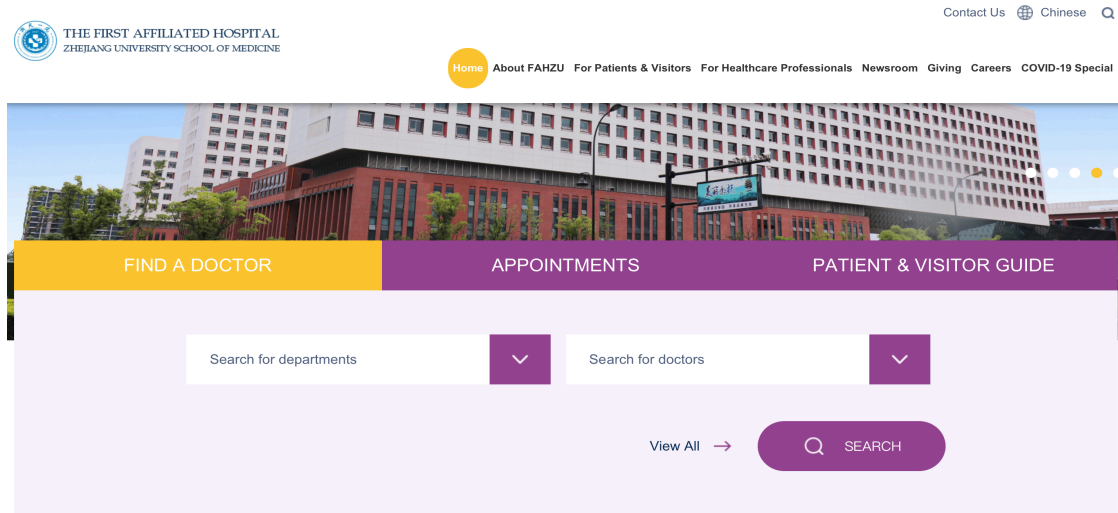
Captura 11: Contactos para servicio de idioma internacional ofrecido por el Hospital de Zhejiang

Note: International Medical Center, F5, Consulting Area #5. Service call: 0571-87377955 (Sandun Branch), 0571-86999551 (Lingyin Branch). Language services, please call +86 17758039660 (Volunteer contact); +86 18501656299/ +86 18792504263/+86 17782532193(Language service company)

Esto es una buena noticia, porque en comparación con los servicios públicos administrativos, el Hospital de Zhejiang ha dado el primer paso, es decir ya se han dado cuenta del problema comunicativo y han buscado formas de solucionarlo. Según lo que he aprendido en el máster, en algunos servicios públicos sanitarios de España también están aplicando esta ayuda telefónica para solucionar algunos de los problemas de comunicación.

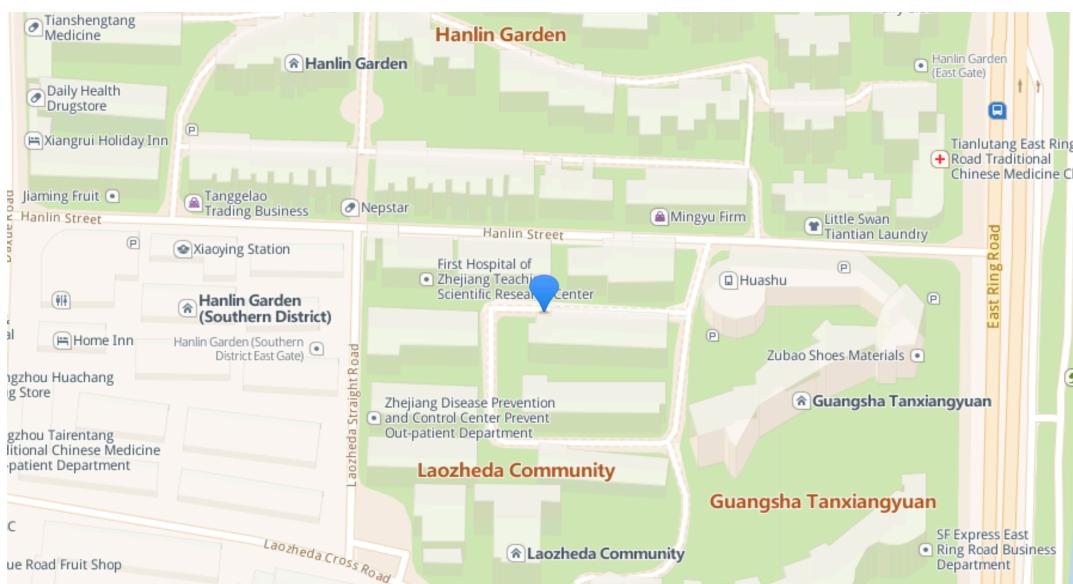
Veamos otro ejemplo, el Primer Hospital Afiliado de Zhejiang:
 Su página en inglés está diseñada especialmente para los extranjeros. Aunque no está en español, es una página muy profesional en inglés.

Captura 12: El portal del Primer Hospital Afiliado de Zhejiang, versión en inglés



Allí puedo realizar consultas en distintos departamentos, buscar los médicos por su nombre, reservar una cita online. Y aunque antes he indicado, al hablar de la parte administrativa, el que un hispanohablante que busque por internet la ubicación de los servicios públicos que necesite no podrá encontrar nada si no sabe chino, aquí en el Primer Hospital Afiliado de Zhejiang, puede verse el mapa en inglés y al hacer clic en el mapa, se pasa directamente a la ubicación del hospital que se busca.

Captura 13: Mapa de la ubicación del Primer Hospital afiliado de Zhejiang



Después de los centros públicos, veremos algunos ejemplos de centros de salud privados. Un punto interesante que quiero presentar es que este mapa no solamente sirve para ubicar a los hospitales, sino que en realidad es un mapa completo en inglés de la ciudad de Hangzhou.

Es decir, los hispanohablantes también pueden utilizar este mapa para su vida diaria. Con esto quiero decir que los hospitales públicos de Hangzhou están haciendo un gran esfuerzo para mejorar los servicios a los extranjeros.

En cuanto a hospitales privados he encontrado este en Hangzhou, que se dedica a la atención de mujeres y niños. Puedo ver en la captura 14 que ellos no ofrecen una página en inglés ni en español, solo han traducido algunos títulos al inglés. Dentro de cada apartado tampoco tienen información en inglés ni en español.

Captura 14: Portal del hospital privado de China



Hay otra característica que quiero mencionar aquí es que los hospitales privados de Hangzhou solo ofrecen servicios especializados tales como hospital odontológico, hospital dermatológico, etc., Generalmente, los hospitales privados no son tan completos como los públicos.

Por último, quiero mencionar un poco las clínicas, que son principalmente privadas, y que tienen las características de los hospitales privados. La diferencia entre ambas es el tamaño, a menudo las clínicas tienen un solo médico y solo ofrecen servicio para enfermedades sencillas como la gripe, etc. Por esta razón, en las clínicas no tienen el servicio de traducción e interpretación.

Si un hispanohablante viene a trabajar a China, obviamente se le pide una licencia de trabajo. Para realizar este proceso, el gobierno chino ha preparado la plataforma online "Service System for Foreigners Working in China (Sistema de Servicio Para Extranjeros que Trabajan en China)" que se muestra en la captura 15:

Captura 15: Portal de la página del Sistema de Servicio Para Extranjeros que Trabajan en China

公告通知	技能培训
功能上线通知	外国人来华工作管理服务系统常见问题v1.1
中华人民共和国外交部、国家移民管理局 关于允许持三类...	外国人来华工作管理服务系统操作手册-申报端(外国人才...
关于暂时取消外国人来华工作许可可延期申请时间限制...	谷歌浏览器下载地址
全国外国人来华工作许可受理点地址及对外咨询电话	主流浏览器清理浏览器缓存方法

Con esta plataforma se pueden realizar los procesos relacionados con los extranjeros, por ejemplo, la carta de confirmación de talento avanzado extranjero, el sistema de la renovación de informaciones del visado, el permiso de trabajo de extranjeros, etc.,

Captura 16: apartado de "Reglamentos y Leyes"

法律

- 《中华人民共和国出境入境管理法》
《中华人民共和国出境入境管理法》已由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第二十七次会议于2012年6月30日通过，现予...
243 2017-04-01 15:09:01
- 《中华人民共和国出境入境管理法》(中英文)
《中华人民共和国出境入境管理法》已由中华人民共和国第十一届全国人民代表大会常务委员会第二十七次会议于2012年6月30日通过，现予公布，自2...
243 2017-04-01 15:07:39
- 《中华人民共和国外国人入境出境管理条例》(中英文)
《中华人民共和国外国人入境出境管理条例》已经2013年7月3日国务院第15次常务会议通过，现予公布，自2013年9月1日起施行。...
243 2017-04-01 15:06:40

En el apartado de "Reglamentos y Leyes" se encuentran las leyes y reglamentos publicados por el gobierno chino sobre los extranjeros, tales como la Ley de Administración de Entrada y Salida de la República Popular China, en dos versiones, chino e inglés. Y también para conocer los procesos para cada tipo de certificado, pero tengo que decir que esta página no tiene versión en inglés ni en español. Se requiere un cierto nivel de chino para poder utilizarla.

En esta página también puedo ver que, aunque el gobierno chino tiene la idea de mejorar la experiencia de vida de los extranjeros, solo ha hecho un trabajo superficial. Si tuvieran en cuenta las necesidades reales de los extranjeros, esto le ayudaría al personal de servicios públicos a mejorar estos servicios.

Con la situación del COVID-19 hay cierta cantidad de hispanohablantes que se han quedado en China durante la pandemia. Según una noticia del Ministerio de Educación de China, el Gobierno de Hangzhou ha buscado intérpretes voluntarios de todo tipo de idiomas para facilitar la comunicación entre los hispanohablantes y el gobierno.

"El gobierno municipal de Hangzhou ha abierto una línea directa 96020 para apoyar la lucha contra la epidemia. Es necesario establecer un soporte de voz multilingüe las 24 horas para la epidemia. Se reclutan voluntarios multilingües y voluntarios en inglés, japonés, coreano e italiano para el trabajo de prevención y control de epidemias" Anti-importación de casos del COVID-19".

Como provincia importante con apertura al mundo exterior y como provincia importante para los asuntos chinos en el exterior, la prevención de las importaciones extranjeras es una tarea importante para la prevención y el control de epidemias. La Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang maneja 13 idiomas. Los departamentos pertinentes coordinaron por primera vez los recursos de voluntarios multilingües, completaron el acoplamiento de acuerdo con las necesidades locales y se apresuraron a ayudar.

La Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang estableció un equipo de comando juvenil voluntario de idiomas extranjeros, que reclutó a 57 estudiantes de 10 idiomas, incluidos español y portugués, para unirse al "Voluntario de Traducción de la Epidemia de Defensa Nacional de China" patrocinado por la Organización de Bienestar Público Provincial de Zhejiang. El llamado "Grupo de Personal" era el responsable de la traducción multilingüe de la información relevante sobre materiales de protección, equipo médico, políticas y regulaciones de exportación de varios países, ayudando a los chinos de ultramar en la compra de materiales para la prevención de epidemias, y ayudando en la lucha nacional de prevención y control de epidemias.

Después del inicio de las medidas de prevención para las importaciones extranjeras, el equipo de comando juvenil se convirtió en la principal fuerza de voluntarios.

Los voluntarios ayudaron a traducir el "Formulario de Declaración para la Información Básica de los Extranjeros Que Vienen a Hangzhou" y el "Punto de Observación Concentrado para Residentes en el Extranjero" y también documento del Centro Europeo para el Control y la Prevención de Enfermedades.

En la actualidad, hay 113 voluntarios en 11 idiomas, incluidos árabe, italiano, francés, alemán, ruso, español, y otros, que ayudan a varias zonas y calles en la prevención y el control de epidemias relacionadas con el extranjero, a través del servicio telefónico remoto y la traducción de materiales relacionados con las epidemias.

Del mismo modo, estos profesores también ayudan a solucionar en el aeropuerto los problemas que han tenido los pasajeros que llegan a China desde fuera.

"Bajo la organización de la escuela, el Centro de Estudios Árabes, el Instituto de Investigación de América Latina, el Centro de Investigación de Alemania, el Instituto de Investigación del Mediterráneo Central y otras instituciones de investigación científica y colegios relacionados, compilan informes especiales sobre la opinión pública en el Medio Oriente, Europa, América Latina, Alemania y otras regiones de ultramar y forman un mecanismo de presentación de informes correspondiente. Informar periódicamente a los departamentos gubernamentales." (Traducido por el autor)

En esta noticia puedo ver que el gobierno de Hangzhou sabe utilizar los recursos de las universidades para convocar a los estudiantes como voluntarios, ofreciendo servicios básicos a los hispanohablantes de esta ciudad. Ya que los hispanohablantes necesitan el servicio de la interpretación, sería una buena opción si los estudiantes del idioma español pudieran practicar en los servicios públicos lo que han aprendido en clase.

En el entorno social actual, podría ser inconveniente la contratación de un cierto número de intérpretes profesionales para algunos de los trabajos más engorrosos de los departamentos de servicios públicos, por lo que los voluntarios estudiantiles, ayudan a llenar esta brecha. Por otra parte, el apoyo de estudiantes voluntarios ayuda a bajar los costos de funcionamiento de los departamentos de servicios públicos, y ayuda también a resolver eficazmente el problema de la falta de capacidad de servicios lingüísticos en este sector, aumentando la eficiencia de dichos servicios. Por otra parte, como estos estudiantes universitarios, especialmente los estudiantes de idiomas extranjeros, en un futuro próximo también se incorporarán a la sociedad a trabajar a gran escala como voluntarios en algunos departamentos de servicios públicos, esta actividad de voluntariado no solo puede ayudarles a mejorar su nivel en idiomas extranjeros, sino que también les mejorará sus habilidades sociales, lo que es muy importante. En este

proceso habrán contribuido con su talento, desempeñando papeles importantes, demostrando sus propias cualidades, obteniendo así una mayor autorrealización.

Aprovecho para presentar un poco la Asociación de Traducción de Hangzhou. La Asociación de Traducción de Hangzhou se registró oficialmente el 4 de abril de 2005. Es una asociación voluntaria de traductores de idiomas extranjeros de Hangzhou, para promover el trabajo de traducción de idiomas extranjeros y los intercambios comerciales, y para mejorar la calidad de los equipos de traducción de idiomas extranjeros. Está registrada en la Oficina de Asuntos Civiles de Hangzhou de acuerdo con la ley y con personalidad jurídica. La Asociación de Traducción de Hangzhou tiene una orientación comercial y funciona bajo la supervisión de la Federación de Ciencias Sociales de Hangzhou y de la Oficina de Asuntos Civiles de Hangzhou. La Asociación de Traducción de Hangzhou cuenta actualmente con más de 200 miembros de élite en idiomas, que provienen de varias unidades de Hangzhou, y que tienen diferentes antecedentes de trabajo en la industria y de conocimientos profesionales, y que cubren inglés, francés, japonés, alemán, ruso, coreano, español, italiano, tailandés, indonesio y griego; en total casi 20 idiomas y siguen desarrollándose y creciendo. Desde el establecimiento de la asociación, han brindado sus servicios al Gobierno Provincial de Zhejiang, al Gobierno Municipal de Hangzhou, al Grupo Wahaha, y a otros.

A partir de lo mencionado arriba, puedo ver que, aunque la asociación no pertenece al Gobierno de Hangzhou, sí ofrece servicios en idioma español y colaboran con ellos. Sería una buena opción si los hispanohablantes contaran con el apoyo de la Asociación de Traducción de Hangzhou.

Conclusiones:

1. Por lo general, los servicios públicos administrativos de Hangzhou no ofrecen suficiente información a los hispanohablantes, y aún no tienen planes de facilitarles a ellos los trámites administrativos;

A. La situación es mejor en el sistema de salud que en el administrativo. Los hospitales públicos ya han hecho intentos interesantes para mejorar el servicio a los hispanohablantes, y se nota la atención que los directores de hospitales públicos le han prestado a esta situación;

B. En los hospitales y clínicas privados la situación no es muy optimista. No ofrecen ni guías ni otros recursos comunicacionales a los hispanohablantes;

C. El español todavía no está reconocido como una lengua de uso general en Hangzhou; aún falta completar muchos de los materiales en español. Es diferente la situación de la enseñanza del español en los institutos o universidades de Hangzhou, pero de esto hablaré en otro capítulo.

D. En los hospitales de Hangzhou se ven indicaciones en chino e inglés. Esto ha facilitado los trámites a los hispanohablantes que saben inglés o que pueden utilizar las herramientas de traducción automática, ya que los alfabetos del inglés son similares a los de español.

2.2 Presentación de la Ciudad de Hangzhou y el motivo de elegirla como objetivo de investigación.

2.2.1 Breve presentación de la Ciudad de Hangzhou.

Hangzhou es la capital de la provincia de Zhejiang; tiene una historia de más de 2200 años, es un centro internacional de comercio electrónico y es una ciudad extragrande según el documento "Normas de Planificación del Desarrollo Conjunto de la Zona del Delta del Río Changjiang".

Hangzhou es una importante ciudad turística e histórica. Varios sitios turísticos de Hangzhou están calificados como Zona Turística Nacional de China. En China hay un refrán dice que "Hangzhou es el paraíso en la tierra".

Las culturas Liangzhu, Wuyue, y Nansong nacieron en Hangzhou durante estos 2200 años. Desde 1980 en Hangzhou se ha fundado el Museo del Té Chino, el Museo de la Seda, el Museo de la Cultura Liangzhu, el Museo de la Porcelana Oficial de la Dinastía Nansong, el Museo de la Medicina Tradicional del Huqingyu, y otros, mostrando así la diversidad de su cultura.

Hangzhou, la primera ciudad china que ofrece WIFI gratis al público, ha facilitado en esta forma la experiencia a los ciudadanos y a los turistas. Las zonas turísticas como el Lago Oeste, el Río Qiantang, el Humedal Xixi, y el Gran Canal de Jinghang han atraído a millones de turistas cada año a Hangzhou.

El Lago Oeste está ubicado en Hangzhou, provincia de Zhejiang. El área total de este lugar escénico es de 49 kilómetros cuadrados, su área de captación es de 21,22 kilómetros cuadrados y el área total del lago es de 6,38 kilómetros cuadrados.

El Lago Oeste está rodeado de montañas por tres de sus lados. Baidi, Sudi, Yanggongdi y Zhaogongdi dividen el lago en varias superficies de agua. Hay más de 100 atracciones en el parque, incluyendo "Diez Vistas del Lago Oeste", y "Tres Comentarios Sobre Diez Vistas del Lago Oeste". Hay más de 60 unidades nacionales y provinciales de protección de reliquias culturales clave y más de 20 museos. También tiene lugares escénicos como el Puente Roto, la Pagoda Leifeng, el Templo Qianwang, el Templo Jingci y la Tumba de Su Xiaoxiao.

En 2007, el área escénica del Lago Oeste de Hangzhou fue calificada como "lugar escénico turístico nacional". El 24 de junio de 2011, el "Paisaje Cultural del Lago Oeste de Hangzhou" se incluyó oficialmente en la "Lista del Patrimonio Mundial".

Económicamente, Hangzhou también es una ciudad que cuenta con mucha vida económica. Está en la lista de las 10 ciudades más prósperas de China según el PIB. Muchas empresas reconocidas como Alibaba, Geely Auto, Hikvision, y muchas otras, tienen sus oficinas principales en Hangzhou.

Alibaba Group Holding Co., Ltd. es una empresa fundada en 1999 en Hangzhou, opera una serie de negocios y también obtiene apoyo para operar el ecosistema empresarial de los negocios y servicios de las empresas afiliadas. Las empresas comerciales y relacionadas incluyen: Taobao, Tmall, Juhuasuan, AliExpress, Alibaba International Market, 1688, Alibaba, Alibaba Cloud, Ant Financial, Cainiao.com, y otras.

El 19 de septiembre de 2014, Alibaba Group comenzó a cotizarse oficialmente en la Bolsa de Valores de Nueva York, estableciendo el récord de la mayor oferta pública inicial de la historia. El 26 de noviembre de 2019, se cotizaron las acciones de Alibaba en Hong Kong, con un valor de mercado total de más de 4 billones de yuanes.

En cuanto a la empresa Hangzhou Hikvision Digital Technology Co., Ltd. es un proveedor líder de productos de seguridad y videovigilancia, comprometido con la mejora continua de la tecnología de procesamiento y análisis de video, proporcionando productos líderes en protección de instalaciones, con soluciones profesionales para la industria y con productos de alta calidad a nivel mundial.

Hangzhou Hikvision Digital Technology Co., Ltd. ocupó en 2019 el tercer lugar en la lista de las 100 principales empresas de alta tecnología de Zhejiang. El 13 de mayo de 2020, como primer grupo de proponentes, lanzó la iniciativa “Acción de Asociación para la Transformación Digital” con la Comisión Nacional de Desarrollo y Reforma y otros. El 15 de septiembre ganó el Premio a la Calidad del Gobierno Popular Provincial de Zhejiang 2019.

Hangzhou también es la ciudad que cuenta con un ambiente excelente de servicio. Hasta ahora ha celebrado con éxito la Fiesta Internacional de la Animación, la Expo Internacional del Lago Oeste, la Expo del Comercio Electrónico de China, la Cumbre del G20 del 2016, y celebrará los Juegos Asiáticos de 2022. Hangzhou ocupa además el puesto 74 en la lista de las 100 ciudades más reconocidas como el destino ideal para la celebración de conferencias internacionales en el mundo, según publicación de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) en 2019.

Según lo que he presentado, Hangzhou es una ciudad desarrollada e importante de China, que además está llamando la atención en todo el mundo.

2.2.2 El Motivo de elegir a Hangzhou como el objetivo de la investigación.

La razón principal de elegir Hangzhou es que es en esta ciudad donde se nota principalmente el desequilibrio entre el desarrollo de la economía y el esfuerzo que se ha hecho para mejorar la situación comunicacional de los extranjeros en los servicios públicos. Hangzhou ha sido la ciudad donde se nota claramente este problema.

Según lo que he explicado en el capítulo 2.2.1, Hangzhou es una ciudad que cuenta con muchos recursos económicos, y por esta razón han llegado muchos hispanohablantes a esta ciudad en busca de oportunidades. Según datos publicados en 2016 por el Ministerio de Administración Civil de la ciudad de Hangzhou, hasta fines de julio de dicho año, había un total de 6171 extranjeros en 341 de comunidades de la zona urbana de Hangzhou, de un total de 364 comunidades que hay en la ciudad. No se indica en esa cifra el número de hispanohablantes, y esas cifras son de 2016. He buscado en los canales oficiales de Hangzhou y no he encontrado una cifra más reciente. Esto indica también que el gobierno de Hangzhou no está tomando muy en cuenta los asuntos de los hispanohablantes, y esto también explica un poco la razón de la falta de informaciones en español para los hispanohablantes.

Para llamar la atención sobre la importancia de contar con servicios de traducción e interpretación en los servicios públicos de Hangzhou, he decidido investigar sobre este tema, con base en encuestas reales a los hispanohablantes de Hangzhou que hayan tenido la experiencia de acudir a los servicios públicos de esa ciudad.

Capítulo 3 Presentación de la encuesta.

3.1 El motivo de la encuesta.

Según se explicó antes, tengo experiencia con los hispanohablantes que viven en Hangzhou, conoce muy bien que existen problemas entre ellos y los servicios públicos de la ciudad. Pero no sabemos si eso sea un fenómeno general o no, por lo que he decidido llevar a cabo una encuesta que incluya a la mayor cantidad posible de hispanohablantes que vivan en la ciudad, con el fin de obtener resultados más prácticos.

Esta encuesta se llevó a cabo online. Primero, porque debido a la pandemia no sería adecuado hacer entrevistas cara a cara, sobre todo si para obtener más resultados debo reunirme con cada uno, lo que sería un trabajo muy complicado y largo. En segundo lugar, la encuesta

online sin registrar los datos personales facilitó mucho la aceptación de la encuesta ya que muchos encuestados no habrían querido suministrar sus datos personales.

Las encuestas con cuestionario en línea son rápidas y convenientes, y no están limitadas por el tiempo ni por el área geográfica. Además, debido a que no es necesario tener una comunicación cara a cara con los usuarios, esto evita también la tendencia del encuestador a inducir a error, como puede suceder en las entrevistas cara a cara, o al entrevistado le da vergüenza elegir opciones negativas debido a la presencia del encuestador.

3.2 Presentación del diseño de la encuesta.

La encuesta, también conocida como cuestionario, es una herramienta para la recolección de datos en investigaciones con encuestas sociales. Su formato es una especie de copia impresa que registra sistemáticamente el contenido de la encuesta en forma de preguntas. Su idea en esencia es recolectar las actitudes y comportamiento de las personas hacia un problema particular, con una serie de preguntas diseñadas con base a información como valores característicos, puntos de vista o creencias.

Otro tipo de encuesta será aquella en la que los usuarios utilicen alguno de los sitios web con cuestionarios en línea, que brindan una serie de servicios como el diseño de cuestionarios, la emisión de cuestionarios y el análisis de resultados. La ventaja de este método es que no hay restricción geográfica y el costo es relativamente bajo. La desventaja es que no se puede garantizar la calidad de la hoja de respuestas. En la actualidad, los sitios web de encuestas como SurveyMonkey, Wenjuanwang, Wenjuanxing, Diaochapai y otros, brindan este tipo de servicio.

Las encuestas con cuestionarios se pueden dividir en encuestas con cuestionario autocompletado y encuestas cara-a-cara, según como se lleve a cabo la encuesta. De estos, los cuestionarios autocompletados se pueden hacer a través de periódicos y revistas, cuestionarios postales enviados por correo y cuestionarios enviados de diferentes formas a los entrevistados; los cuestionarios cara a cara se pueden dividir según las diferentes formas de llevar a cabo la entrevista con los encuestados. Pueden ser entrevistas por medio de cuestionarios o encuestas telefónicas. Los pros y los contras de estos métodos de encuesta por cuestionario se pueden resumir brevemente en formulario 1:

Formulario 1: Tipo de encuesta

Tipo de encuesta	Encuesta en periódicos	Encuesta postal	Encuesta online	Encuesta de visitas	Encuesta telefónica
Rango de los encuestados	Muy amplio	Amplio	Limitado	Poco limitado	Depende
Grupo de encuestados	Difícil de controlar y elegir a los encuestados, no es muy representativo.	Se puede controlar y elegir, pero no se sabe muy si es representativo.	Es controlable y elegible, pero es demasiado centralizado.	Se puede controlar y elegir y es muy representativo.	Se puede controlar y elegir y es muy representativo.

		tativa o no.			
Factores que influyen en los resultados	No es posible conocerlos antes, ni controlar y decidir los resultados	No es posible conocer antes, ni controlar o decidir los resultados	Es posible conocer antes, controlar y decidir los resultados.	Es conveniente conocer antes, controlar y decidir los resultados	No es fácil conocer antes, controlar y decidir los resultados
Porcentaje de respuestas	Muy bajo	Muy y bajo	Alto	Alto	Un poco alto
Calidad de la respuesta	No muy alta	Poco alto	Poco bajo	No estable	Muy inestable
Esfuerzo humano	Poco	Poco	Poco	Mucho	Mucho
Costo de la encuesta	Bajo	Un poco alto	Bajo	Alto	Un poco alto
Tiempo de la encuesta	Largo	Largo	Corto	Un poco corto	Un poco corto

(Baidu, Adaptado y traducido por el autor)

La estructura de la encuesta se divide en varias partes. A continuación, voy a explicar una por una las preguntas que les he presentado a los hispanohablantes de Hangzhou.

Primero la parte de antecedentes:

1. *¿Cuántos años lleva viviendo en Hangzhou?*

A. 0-1

B. 1-3

C. Más de 3

Con esta pregunta quiero tener una idea de si los hispanohablantes que participaron en esta encuesta conocen o no Hangzhou. Los recién llegados quizás no han ido a los servicios públicos y tampoco conocen la situación general de la ciudad. Con esta pregunta también puedo saber la relación entre el nivel de chino y el tiempo de estar en un ambiente chino.

Sabemos muy bien que el idioma chino es más complicado que casi todos los otros idiomas del mundo, porque la pronunciación y la escritura son difíciles para un hispanohablante. Los que viven poco tiempo en China posiblemente no pueden dominar ni siquiera el chino básico; por lo tanto, necesitarán el servicio de traducción e interpretación en los servicios públicos.

2. *¿Antes de venir a Hangzhou o China, había estudiado el idioma chino?*

A. Sí

B. No

Esta pregunta es sencilla, para conocer sobre dos aspectos:

a. Si la mayoría de los hispanohablantes estudian el idioma antes de venir a China o no;

b. Si los hispanohablantes conocen la situación del servicio comunicativo entre chino-español o no.

3. *¿Qué nivel de chino tiene?*

A. *Nivel básico.*

B. *Hablo bastante, pero algunas veces necesito un/a intérprete.*

C. *Puedo hablar el idioma con fluidez sin mayor problema viviendo aquí.*

Con esta pregunta quiero sacar unas conclusiones:

a. *¿Qué nivel de chino poseen los hispanohablantes de Hangzhou?*

b. *¿Si uno ya vive unos años en China, con el chino que domina sería suficiente para enfrentarse a las ocasiones en que tenga que acudir a los servicios públicos de Hangzhou?*

4. *¿Ha ido a los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou durante su estancia?*

A. *Sí.*

B. *No.*

Esta pregunta es básica para saber si el encuestado está calificado para responder las siguientes preguntas. También nos puede ayudar a conocer la necesidad de los hispanohablantes en Hangzhou de ir a los servicios públicos durante su estancia.

5. *¿Cuáles han sido los servicios públicos a los que ha acudido durante su estancia?*

A. *Policía*

B. *Hospital*

C. *Universidades o institutos educativos*

D. *Estación de tren o aeropuerto*

E. *Departamentos jurídicos*

F. *Centro de servicio al cliente de cualquier área*

G. *Otros*

Al preguntar sobre los servicios públicos a los que van más frecuentemente los hispanohablantes de Hangzhou, trato de verificar cuáles son los institutos públicos a los que debemos poner más atención en cuanto a traducción e interpretación para los hispanohablantes.

6. *¿Ha sido satisfactoria su experiencia en los servicios públicos?*

A. *Satisfecha*

B. *Más o menos*

C. *No satisfecha*

Con esta pregunta quiero saber el nivel de satisfacción de la experiencia de ir a los servicios públicos, sin servicio de traducción o interpretación chino-español, y si los clientes se sienten o no satisfechos.

7. *¿Podría describir brevemente cuál fue el mayor problema que le causó la insatisfacción?*

Esta pregunta abierta se trata de preguntar a los hispanohablantes sobre las razones que les causaron el problema comunicativo en los servicios públicos de Hangzhou.

8. *¿Se encuentra un traductor o intérprete de chino-español en los servicios públicos a los que ha acudido?*

A. *Sí*

B. *No*

Esta pregunta es clave en el presente trabajo, ya que, según nuestra hipótesis, casi ningún servicio público de Hangzhou cuenta con traductor e intérprete. Quiero confirmar esta hipótesis con esta pregunta.

9. *¿El médico o empleado de los servicios públicos de Hangzhou a los que ha acudido hablaba español?*

A. *Sí.*

B. *Totalmente no.*

C. *Pocos lo hablaban.*

D. La mayoría hablan español.

Según nuestra hipótesis, en los servicios públicos no habría traductor e intérprete de chino-español, por eso la última esperanza sería que los médicos mismos hablaran el idioma para facilitar la comunicación con el/la paciente hispanohablante.

10. Si a la pregunta anterior ha respondido no, ¿cómo solucionó el problema de la comunicación en los servicios públicos?

A. Fui con mi propio traductor o intérprete.

B. Intenté a hablar chino o inglés con ellos.

C. Nos entendimos por señas.

Con esta pregunta quiero saber la forma como los hispanohablantes se enfrentan a la dificultad de comunicarse por la falta de traductor e intérprete de chino-español.

Según lo que he investigado antes sobre los chinos que viven en España, la mayoría de ellos acuden a los servicios públicos de España con ayuda de sus familiares o amigos sin contar con ayuda de personal profesional.

11. ¿Ha tenido malentendidos o dificultades en los servicios públicos por el problema del idioma?

A. Sí.

B. No, no he tenido mayor problema.

Obviamente, según la hipótesis que tengo, han tenido problemas lingüísticos. Con esta pregunta puedo reconfirmar sobre esta hipótesis.

12. ¿Podría describir brevemente el malentendido o problema que habría tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma?

Esta pregunta, igual que la complementaria, es abierta para que me cuenten algunas experiencias concretas que hayan tenido los hispanohablantes en los servicios públicos de Hangzhou.

En el siguiente capítulo, cuando analice los resultados, el contenido será más vivo e interesante, y me dará referencias para ofrecer más sugerencias concretas a los servicios públicos.

13. ¿Ha tenido algún problema cultural en los servicios públicos?

A. Sí

B. No

Como he aprendido en el máster, el problema comunicacional incluye la parte lingüística y también la parte cultural. China y los países que hablan español son muy distintos en su cultura. Por esta razón, existen problemas culturales como, por ejemplo, cuando un paciente tiene fiebre, el médico le va a decir que no tome agua fría sino agua caliente. Como sabemos que los hispanohablantes nunca toman agua caliente, les va a parecer rara dicha indicación del médico, y puede presentarse un problema con este pequeño detalle cultural.

Entonces, con esta pregunta quiero saber si las diferencias culturales han afectado la comunicación con el personal chino de los servicios públicos de Hangzhou, ya que la cultura china es importante y desconocida para los hispanohablantes que recién están en la sociedad china.

14. ¿Podría describir brevemente el problema cultural que ha tenido?

Esta pregunta es complementaria de la anterior. Quiero saber más detalles sobre el problema cultural.

15. ¿Quién lo acompañó al servicio público?

A. Un estudiante de chino-español

B. Contraté a un/a traductor/a o intérprete profesional de chino-español

C. Fui con un/a amigo/a que habla chino y español

D. Otro

Según lo publicado en 2006 por Carmen Valero Garcés en la Revista Española de Lingüística Aplicada (RESLA) en el artículo titulado "Mapa de situación de la traducción/interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural en la zona centro": "(en la provincia de Aragón) el perfil del T&I en los servicios públicos son personas de edad entre 25 y 40 años que provienen de lugares diferentes, que han llegado en momentos diferentes y con grandes diferencias también en cuanto al tiempo de estancia en España, que va desde varios meses hasta varios años. Prácticamente todos ellos han utilizado como enlace a amigos o a parientes de forma voluntaria En cuanto a su formación, poseen un nivel de formación desigual: desde personas que poseen uno o varios títulos universitarios, hasta personas que no saben leer ni escribir en su lengua nativa. Y en cuanto al español, poseen un conocimiento general aceptable de la lengua, aunque sin ninguna especialización.

Con esta investigación, puedo indicar que, en España, aunque la preparación del tema de traducción e interpretación en los servicios públicos ya lleva muchos años, no es muy alta la calidad de estos trabajadores. Luego de esta observación quiero conocer el perfil del T&I en los servicios públicos de China.

De acuerdo con la experiencia propia del escritor del presente trabajo, los hispanohablantes suelen acudir a dichos servicios públicos con sus amigos. Por ejemplo, los profesores de español siempre les piden a sus alumnos que les ayuden, y mientras tanto los alumnos aprovechan la oportunidad para practicar su español oral. Esto parece positivo, pero solo para las situaciones cotidianas donde solo se usan unas pocas palabras profesionales en servicios públicos como en el hospital. Los alumnos sin embargo pueden tener problemas comunicacionales también, por ejemplo, por falta de vocabulario médico o por malentendido de lo que ha expresado el médico.

Con lo que he dicho antes, la pregunta siguiente será muy importante para conocer la situación actual de este tema.

16. Su traductor/a o intérprete le podía traducir todo lo que le explicaron en su visita a los servicios públicos?

A. Sí, totalmente.

B. Más o menos, la idea principal sí, pero se pierden muchos detalles.

C. No. Tuve que adivinar para entender lo que traducía.

Como he dicho antes, si la mayoría de los hispanohablantes que viven en Hangzhou acuden a los servicios públicos con traductores e intérpretes que no han recibido formación profesional, ¿habría algún problema durante la traducción o interpretación?

Con esta pregunta quiero saber si existe o no este problema, y si existe ¿a qué nivel les va a afectar esta experiencia a los hispanohablantes?

17. ¿Le parece necesario traducir todos los términos o detalles de lo que dicen los empleados de los servicios públicos como por ejemplo los médicos, o los policías?

A. Sí, pero quiero que sea lo más detallado posible.

B. Sí, pero por la limitación de términos profesionales que tiene mi traductor/a, no pude recibir mucha información detallada.

C. Me da igual, solo quería una idea general

Aunque los traductores e intérpretes sin formación profesional pueden hacer un trabajo insuficiente, puede ser que los clientes hispanohablantes tampoco necesiten un servicio tan perfecto. Con esta pregunta quiero saber si es necesario ser tan profesional en la traducción e interpretación en los servicios públicos cotidianos como los hospitales, la policía etc.,

Con esta pregunta también quiero evaluar la necesidad de ofrecer formación especializada a los alumnos chinos en los institutos educativos como las universidades. En España hay carreras como el máster presencial de la Universidad de Alcalá de Henares, pero en China no existe aún una carrera similar. Como sabemos todos, primero hay que tener la necesidad y luego viene la formación especializada para esta necesidad. Si los hispanohablantes que viven en

Hangzhou todavía no han necesitado un servicio proporcionado por un traductor o intérprete profesional, no habría ninguna razón por ahora para desarrollar esta carrera.

18. *¿Le parece necesario contactar a un/a traductor o intérprete en los servicios públicos en Hangzhou?*

A. *Sí*

B. *No*

C. *Me da igual.*

Voy a mirar esto desde el otro lado. Si en los servicios públicos de Hangzhou hubiera traductores o interpretes contratados, sería más conveniente para los hispanohablantes. Pero hay un problema, los traductores o interpretes son personas desconocidas para los hispanohablantes. Hay personas que no quieren que un desconocido se entere de sus asuntos privados como por ejemplo su situación de salud. Aunque los traductores e intérpretes profesionales estén ejerciendo su trabajo bajo la guía de sus códigos de conducta, emocionalmente hay personas que no quieren hablar mucho de esos temas con desconocidos.

Por eso, quiero tener una idea a través de la presente pregunta sobre si los hispanohablantes quieren ir a los servicios públicos con sus amigos o si prefieren solucionar sus problemas comunicacionales con traductores profesionales.

19. *¿Si lo considerara necesario, pagaría para un/a traductor/a profesional en los servicios públicos?*

A. *Sí*

B. *No*

C. *Depende*

Ante todo, si uno en China solicita los servicios normales, por ejemplo, le pide ayuda a un policía, este no le va a pedir que le pague el servicio público que le ha prestado. Por el contrario, la policía china buscará la forma de facilitarle la vida a los extranjeros que están en China. Pero si, por ejemplo, la policía necesitara contratar a un traductor o intérprete para resolver un problema jurídico, esta ya es una situación diferente para pedirle a un amigo que le ayude al hispanohablante. Bajo esta hipótesis, ¿quiere el hispanohablante pagar por un servicio profesional?

Los hospitales, tanto públicos como privados, son empresas con fines de lucro, por lo que es necesario pagar por sus servicios, sea para pedir una cita o recibir medicinas. Es por esto que puede ser que los hispanohablantes tengan que pagar una tarifa extra por un servicio adicional.

20. *¿Cuántos Yuanes querría pagarle al/la traductor/a profesional por cada hora de trabajo?*

A. *Menos de 50 Yuanes*

B. *50-100 Yuanes*

C. *Más de 100 Yuanes*

Según lo que publicó la prensa oficial Hangzhou Daily, el salario promedio mensual del año 2019 en Hangzhou es de 9430 yuanes (equivalen como unos 1156 euros). Esta cifra ocupa el cuarto lugar entre los salarios más altos de China. Es decir, los trabajadores de Hangzhou ganan muy bien. Con estos antecedentes, ¿Cuánto querría pagarle a un traductor ?

Según la experiencia del autor, la tarifa por hora para un trabajo de traducción e interpretación de chino-español suele ser de menos de 50 yuanes. Veremos más adelante cuál es la tarifa ideal para los clientes potenciales.

21. *¿Tiene otros comentarios sobre cómo mejorar la comunicación español-chino en los servicios públicos de Hangzhou?*

Se trata de una pregunta abierta. Ya que los clientes tienen mucha experiencia trabajando con los servicios públicos, desde su punto de vista, cuál será la medida que ellos querrían implantar para mejorar la situación actual de la traducción e interpretación en los servicios públicos de Hangzhou.

3.3 Presentación de los encuestados.

Los encuestados del presente trabajo son hispanohablantes, tanto los que vienen de España como de los países latinoamericanos.

Todos los hispanohablantes podían participar en este proyecto, como he indicado anteriormente tengo que hacer una clasificación y comparación entre los que han llegado hace poco a Hangzhou y los que ya llevan tiempo y se han acostumbrado a vivir en Hangzhou.

Aparte de los que viven en Hangzhou, pienso en entrevistar a los turistas que hablan español, ya que ellos pueden tener problemas comunicacionales al visitar Hangzhou, teniendo en cuenta que Hangzhou es un destino turístico.

Teóricamente esta consideración es razonable, pero como sabemos todos con la pandemia del COVID19, el gobierno chino ha impuesto muchas limitaciones para recibir a turistas de todo el mundo, y el turismo mundial se ha reducido como nunca. Según los datos publicados por el Fondo Monetario Internacional, durante la tercera estación del año 2020, los turistas extranjeros se redujeron 98.7% en comparación con el número en la misma época del año pasado. (Fuente: Chinanews).

Con este antecedente, no tendré mucho éxito tratando de realizar una encuesta a los turistas hispanohablantes en los lugares turísticos, porque posiblemente no encontraré ni uno solo.

Con lo que he explicado antes, tengo una definición clara sobre quienes van a ser nuestros encuestados: Los hispanohablantes que vienen de todo el mundo, pero que actualmente viven o habían vivido en la ciudad de Hangzhou.

Capítulo 4. Resultados de la encuesta y la situación de los hispanohablantes en los SSPP de Hangzhou

La encuesta fue realizada totalmente de forma online. En primer lugar, creo la encuesta a través de la plataforma china Wenjuanxing, que es una página gratis para crear encuestas de todo tipo. No elegí una plataforma española ya que Wenjuanxing funciona mejor en China, pues estoy encuestando a hispanohablantes que viven en China.

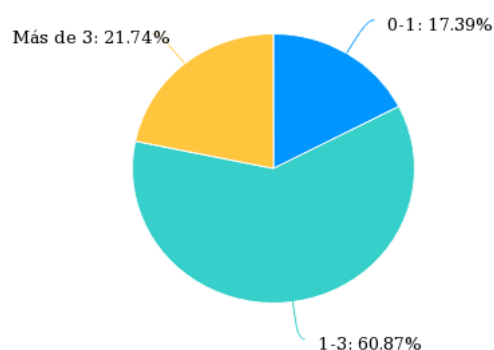
A continuación, los resultados de la encuesta.

En primer lugar, entrego la encuesta a 46 hispanohablantes que viven en Hangzhou, algunos son profesores de español, otros se dedican al comercio entre China y los países hispanohablantes, otros son estudiantes. No doy más detalles sobre los encuestados para respetar su privacidad. Muchas gracias a ellos, recibí 46 respuestas a la encuesta.

Analizaremos los resultados uno por uno:

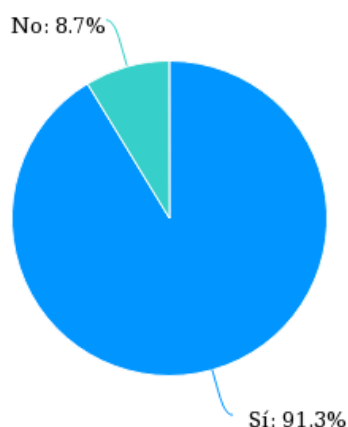
1. 10 hispanohablantes han vivido en Hangzhou más de tres años, 28 de ellos entre uno y tres años, y ocho son recién llegados.

Tabla 1



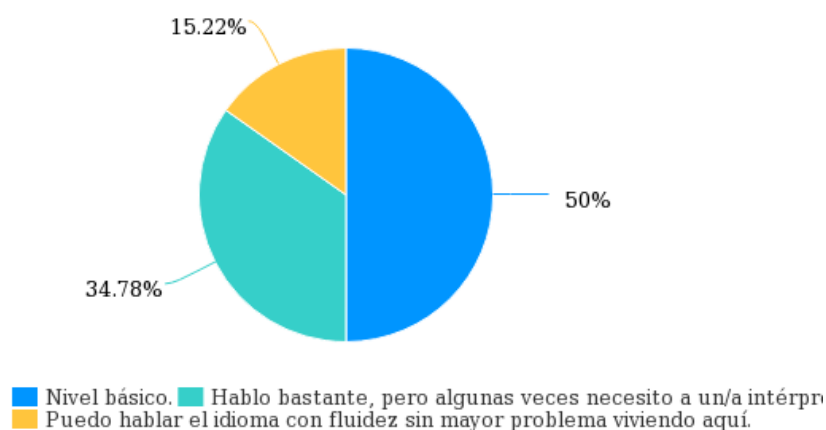
2. 42 de los hispanohablantes habían estudiado chino antes de venir a China, solo cuatro no habían recibido ninguna enseñanza del idioma chino. Puedo concluir que los hispanohablantes encuestados están conscientes de la importancia de la comunicación en China, y por esto se han preparado antes de venir a China, y puedo concluir que ya tenían un cierto nivel de chino.

Tabla 2



3. La mayoría (50%) tienen un nivel básico de chino, y unos 34.7% dicen que ellos hablan bastante, pero para ocasiones especiales necesitan un traductor o intérprete profesional. El 16.3% de los encuestados dicen que no tienen mayor problema en los asuntos cotidianos, por lo que puedo suponer que ellos no tendrán mucha dificultad de comunicación en los servicios públicos de Hangzhou.

Tabla 3



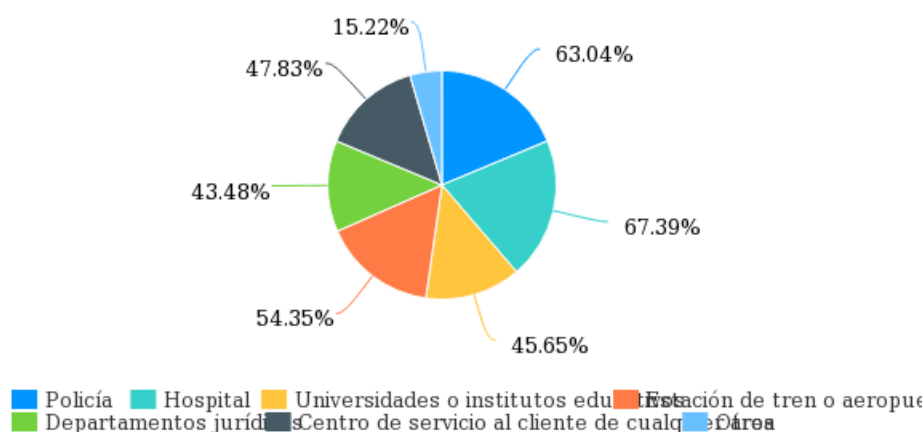
4. Todos los hispanohablantes que participaron en la encuesta habían acudido a los servicios públicos durante su estancia en Hangzhou. Esto parece interesante, porque como he visto los encuestados tienen niveles distintos de chino y si todos han acudido a los servicios públicos de Hangzhou, obviamente sus problemas van a ser distintos o, mejor dicho, variados.

Tabla 4



5. Entre los servicios públicos a los que encuestados han acudido, el hospital ha tenido más respuestas y en segundo lugar ha sido la policía.

Tabla 5



Como he aprendido en las clases de este máster, la traducción e interpretación en los servicios públicos de la salud y en los jurídicos-administrativos ocupa una parte muy importante de la comunicación intercultural, en la interpretación y traducción en los servicios públicos. La situación de Hangzhou está relacionada con la investigación y enseñanza actuales que se ofrecen en las carreras profesionales.

A continuación, tengo las universidades y los institutos educativos. Como he explicado antes, algunos de los encuestados trabajan en centros educativos. Aunque recibieron formación en chino, algunas veces para enseñar a los alumnos, quizás les resulte difícil explicar las definiciones, la gramática o los términos.

Las estaciones de tren y el aeropuerto también son lugares que los hispanohablantes han visitado con frecuencia durante su estadía. Esto es fácil de entender, pues como China es un país que cuenta con una larga historia y numerosos lugares turísticos, visitar diferentes lugares será una parte muy importante durante su estancia en China.

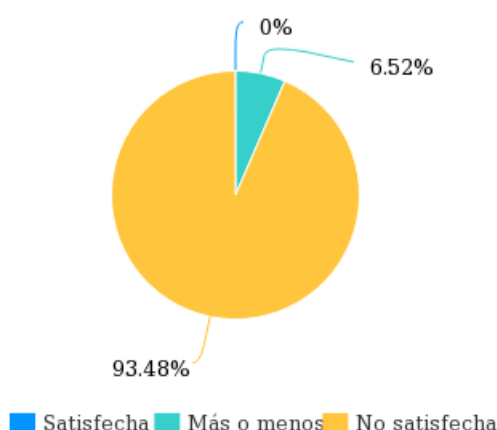
Había 20 personas que habían acudido a los departamentos jurídicos. Puedo suponer que, como he indicado antes, algunos de los encuestados son comerciantes, quizás acudieron allí

para solucionar conflictos comerciales que requirieron una intervención del departamento jurídico.

6. Ninguno de los encuestados se declaró satisfecho con su experiencia en los servicios públicos. Esto parece importante, pues comprueba que las instalaciones e informaciones del idioma español hasta ahora no son suficientes, y ninguno de los encuestados se considera satisfecho con su experiencia.

43 encuestados han indicado que no quedaron satisfechos, es decir la inmensa mayoría de los hispanohablantes participantes no están satisfechos con el funcionamiento actual de los servicios públicos de Hangzhou. Analizaremos los motivos concretos a través de la siguiente pregunta abierta.

Tabla 6



7. Esta pregunta fue abierta. Los encuestados escribieron los motivos que les ha causado la insatisfacción. La tabla 7 es la lista detallada de las respuestas que he obtenido:

Tabla 7

No. del encuestado	Respuesta
1	Demasiados procesos
2	Demasiada gente
3	Sin traducción
4	No entiendo qué decir.
5	Cargos arbitrarios
6	Mala actitud
7	Dificultades de comunicación
8	No hay intérprete
9	Incompetencia lingüística
10	Nadie habla español.
11	Falta de comunicación fluida con el personal
12	Comunicación no fluida con el personal
13	Incompetencia lingüística
14	Mala actitud de servicio
15	Incompetencia lingüística
16	Incompetencia lingüística
17	Sin traducción
18	Incompetencia lingüística
19	Barreras lingüísticas
20	Mala comunicación

21	Nadie habla español.
22	Comunicarse solo en inglés
23	No entienden lo que digo.
24	No saben español.
25	Incompetencia lingüística
26	Nadie entiende español.
27	Incompetencia lingüística
28	Nadie habla español.
29	No puedo entender lo que dicen.
30	Incompetencia lingüística
31	Incompetencia lingüística
32	Incompetencia lingüística
33	Incompetencia lingüística
34	No entiendo qué decir.
35	El lenguaje chino no se entiende
36	no entiendo lo que están diciendo.
37	No pueden entenderme, no puedo entenderlos.
38	Incomprensible los términos profesionales
39	No sé de qué están hablando.
40	Incompetencia lingüística
41	Un problema lingüístico
42	Comunicación deficiente
43	La traducción de Google no funciona
44	No puedo entender lo que dicen.
45	No entienden español.
46	La comunicación requiere traducción

A través de esta lista, puedo ver que hay algunas palabras clave que se repiten muchas veces: la incompetencia lingüística. Es decir, el nivel de chino que tienen los hispanohablantes no satisface su necesidad de comunicación con el personal de los servicios públicos de Hangzhou.

Aparte de esto, “no puedo entender lo que dicen, no entienden lo que les digo”, y “nadie habla español” han apoyado muy bien los resultados de la pregunta 8 y 9. Nadie habla español ni se encuentra traductor o intérprete en los servicios públicos de Hangzhou.

Me he dado cuenta de que hay dos encuestados que dicen que su problema ha sido la mala actitud del personal que los atendió. Generalmente, el personal o los funcionarios de servicios públicos en China tienen una buena actitud, ya que ellos representan al gobierno chino y sobre todo porque la población china es un grupo de gente amable, por lo que quizás ha habido un malentendido entre ellos y los dos encuestados.

Hay otra posibilidad que pudo haber causado este problema; quizás cuando la comunicación no es fluida y las dos partes no pueden entenderse mutuamente, ambas partes se cansan, se aburren de la conversación, pierden la paciencia y quieren terminar la comunicación lo antes posible. Esto hace que los hispanohablantes sientan que el personal de los servicios públicos tiene una mala actitud con ellos.

Un encuestado ha dicho: el Google no funciona. Este comentario me parece muy interesante, porque las aplicaciones de traducción e interpretación como Baidu Translator o Google Translator se utilizan en el momento cuando no tengo disponible un traductor o intérprete al lado. La mayoría he aceptado esta idea y he intentado usar dichas aplicaciones cuando quiero comunicarme con una persona que hable un idioma que no dominamos.

Hay dos encuestados que dicen que en los servicios públicos hay mucha gente y muchos procesos. Esto es normal en China, ya que es un país con mucha población donde todo el mundo debe esperar en fila. Sobre los procesos complicados, muchos chinos también se quejan de ellos. El gobierno chino ha hecho esfuerzos también para mejorar esta situación.

El 30 de noviembre de 2015 la Oficina del Ministerio del Consejo de Estado publicó el artículo “Informe para simplificar el proceso de los servicios públicos facilitando a la población general, ” donde dice:

Todos los gobiernos de las provincias, distritos autónomos, municipios, los ministerios del Consejo de Estado, las instituciones directamente afiliadas:

Para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos, ofrecer un servicio alcanzable, equitativo a toda la población, después de la aprobación del Ministerio del Consejo de Estado, han decidido lo siguiente:

- A. Analizar y hacer una lista completa de los asuntos concretos que realicen los servicios públicos. Estandarizar los pasos de cada asunto, y publicar esta guía de introducción y el catálogo en la página oficial de los servicios públicos;
- B. Eliminar la presentación de los documentos, certificados o procesos complicados, para así aumentar la eficiencia en la solución de asuntos públicos;
- C. Simplificar y mejorar el proceso de servicios públicos y renovar la forma de realizarlos;
- D. Promover el intercambio de información entre diferentes departamentos y la cooperación sobre diferentes asuntos;
- E. Mejorar el servicio online. Todos los asuntos que puedan ser atendidos de forma online se deben solicitar, procesar, comentar, y consultar su avance y sus resultados a través de internet;

F. Fortalecer la capacidad de servicio y el acceso de quejas y sugerencias. Solucionar los problemas que haya reflejado la población.

G. (Traducido e adaptado de la página oficial del Gobierno de la República Popular de China.)

8. en el capítulo 2.1 ya he visto cómo es el funcionamiento de los servicios públicos en Hangzhou si se busca en sus páginas oficiales, la otra pregunta será, si un hispanohablante acude a dichos servicios públicos, ¿le van a ofrecer en sitio el servicio de traducción o interpretación? Esta pregunta la explico con los resultados siguientes.

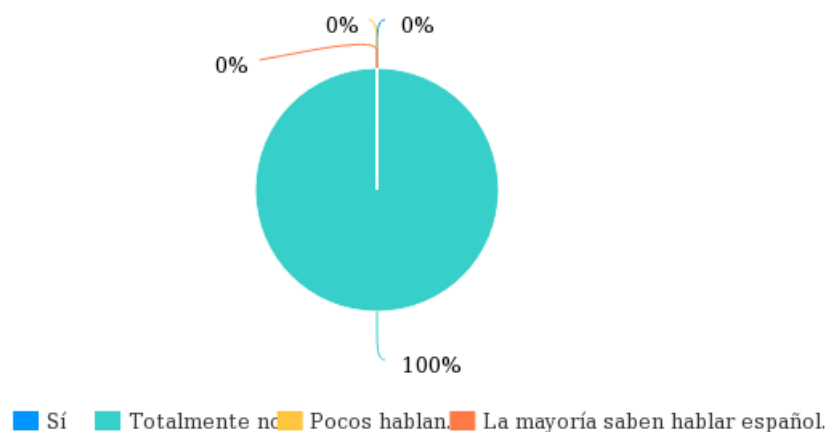
Todos los participantes han confirmado que no encontraron traductor ni intérprete de chino-español en los servicios públicos de Hangzhou a los que acudieron. Esta confirmación suena muy triste, pero tengo que decir que es la realidad que están enfrentando los hispanohablantes en Hangzhou. La atención social no ha alcanzado un nivel general como para que las autoridades de Hangzhou implementen ayudas tales como traductores, máquinas de traducción automática etc., a los hispanohablantes, para que les resulte más conveniente vivir en Hangzhou.

Tabla 8



9. El español es un idioma muy popular que se habla en todo el mundo. Pero, en China el español todavía se conoce como un idioma minoritario. Durante la formación académica, los estudiantes no tienen clases de español hasta que ingresan a la universidad, cuando pueden escoger el español como su carrera universitaria, pero durante sus cuatro años de aprendizaje, no recibirán muchos conocimientos sobre traducción e interpretación, es decir, incluso los graduados en español no dominan muy bien las técnicas ni los códigos de conducta necesarios que se le exigen a un traductor e intérprete de chino-español.

Tabla 9

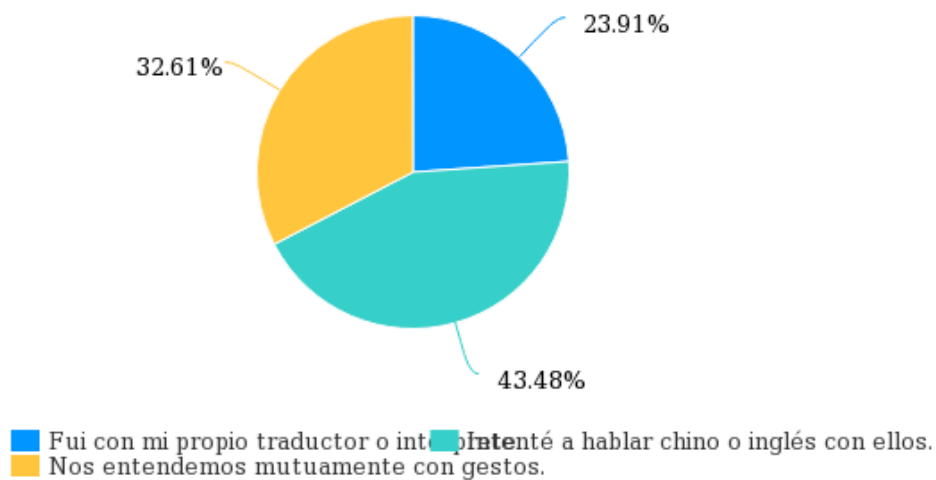


Por eso, con lo que he explicado antes, y según los resultados que me han expuesto los encuestados, es razonable afirmar que ni los médicos ni otro personal que trabaja en los servicios públicos de Hangzhou habla español.

Voy a relacionar esta pregunta con la octava, no hay traductor ni intérprete contratado en los servicios públicos para atender a los hispanohablantes, el personal mismo no habla nada de español tampoco. ¿Cómo van a lograr una comunicación efectiva intercultural en estos servicios públicos?

10. En esta pregunta he indagado a los participantes sobre la forma que utilizaron para lograr una comunicación más o menos efectiva con el personal de los servicios públicos de Hangzhou.

Tabla 10



De los 46 encuestados, 20 indicaron que intentaron hablar chino o inglés con ellos. Este resultado parece razonable ya que la mayoría de los encuestados del presente trabajo ya habían estudiado algo de chino antes de venir a Hangzhou. Por esto cuando están en una comunicación con personal que no habla nada de su idioma materno, van a intentar usar el chino que dominan. En China el inglés se enseña desde el tercer curso de la escuela primaria, los estudiantes de medicina también necesitan aprender el inglés profesional médico. En estos casos hablar inglés con los médicos posiblemente solucionaría el problema.

La opción que ocupa el segundo lugar consiste en comunicarse por señas, es decir la comunicación no verbal o CNV. Como sabemos todos, la cultura china tiene sus diferencias con la española, por eso, aunque en algunas ocasiones las señas o gestos funcionen igual en ambas culturas, debemos considerar los casos especiales. Por ejemplo, ¿qué haremos cuando se requiera una operación grande pero el/la paciente hispanohablante solo pueda comunicarse con los médicos por señas?

Con esto quiero decir que, aunque en algunos casos las señas solucionan el problema comunicacional, esto no debe ser una forma recomendada para los hispanohablantes. Las autoridades no deben esperar que las señas puedan reemplazar a las instalaciones necesarias como una máquina automática de español-chino o los traductores e intérpretes.

Solo 11 entre los 46 encuestados contrataron a un traductor o intérprete para que los acompañara. Relaciono este resultado con un dato de la pregunta número 3, donde 16 personas dijeron que, aunque hablaban bastante chino necesitaban el apoyo de traductores o intérpretes profesionales, pero solo 11 entre ellos contrataron realmente un servicio profesional. Puedo tener la idea de que, aunque ellos sabían que sus niveles de chino no les facilitaban las

situaciones difíciles en los servicios públicos, no querían o no podían encontrar un profesional por motivos por ejemplo económicos u otros motivos.

11. Como mencioné anteriormente, no se encuentra traductor ni intérprete en los servicios públicos de Hangzhou, y el personal de dichos centros tampoco habla español. De los 46 participantes, 43 de ellos han dicho que esto sí les ha causado malentendidos u otros dilemas durante la comunicación en los servicios públicos. Solo tres encuestados han dicho que no han tenido mayor problema con la falta de informaciones e instalaciones de chino-español.

Tabla 11



12. Hare una lista de las respuestas sobre el malentendido o problema que han tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma.

Tabla 12

No. del encuestado	Respuesta
1	Error de comprensión
2	Retraso
3	Retrasar las cosas
4	Incapacidad para comunicarse
5	No
6	Me comunico en inglés
7	No puedo entender lo que dicen
8	No entiendo lo que están hablando
9	No puedo entender lo que dicen
10	No puedo hacer nada sin un intérprete.
11	El personal no entendió lo que quería decir.
12	El personal no me entiende.
13	Incompetencia lingüística
14	No puedo entender lo que están diciendo.
15	Incompetencia lingüística
16	Incompetencia lingüística
17	Sin traducción
18	Incompetencia lingüística
19	Barreras lingüísticas
20	Mala comunicación
21	Nadie habla español.

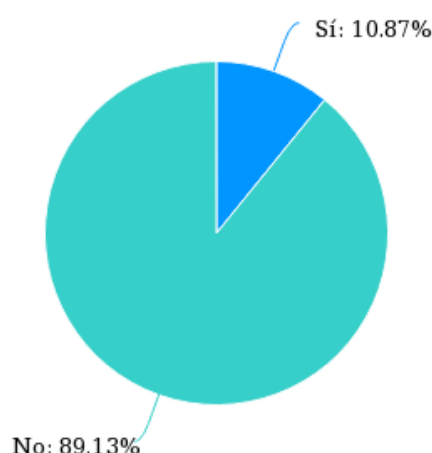
22	No
23	No entienden lo que digo.
24	No saben español.
25	Incompetencia lingüística
26	Nadie entiende español.
27	Incompetencia lingüística
28	Nadie habla español.
29	No puedo entender lo que dicen.
30	Incompetencia lingüística
31	Incompetencia lingüística
32	Incompetencia lingüística
33	Incompetencia lingüística
34	No entiendo qué decir.
35	El lenguaje chino no se entiende
36	No entiendo lo que están diciendo.
37	No pueden entenderme, no puedo entenderlos.
38	No entiendo lo que dicen
39	No sé de qué están hablando.
40	Incompetencia lingüística
41	Un problema lingüístico
42	Comunicación deficiente
43	La traducción de Google no funciona
44	No puedo entender lo que dicen.
45	No entienden español.
46	La comunicación requiere traducción

Las respuestas, aunque son muy generales tales como mencionar que hay un problema lingüístico, el personal no entiende español etc., de todas formas, me dicen una cosa, los hispanohablantes tienen problemas de comunicación con el personal de los servicios públicos de Hangzhou.

Para mejorar esta situación se requiere mucha atención social. Lo más importante es que se tratará de que las autoridades valoren la necesidad de contar con el servicio de traducción e interpretación en los servicios públicos de Hangzhou, ya que, con la apertura internacional, van a llegar mucho más hispanohablantes, y esos recursos humanos necesitarán un apoyo cuando aún no tengan la facilidad de vivir sin contar con una solución a su problema de comunicación.

13. El resultado de esta pregunta ha sido inesperado porque la mayoría de los encuestados han dicho que no han tenido problemas con la cultura china.

Tabla 13



Una posible razón puede ser que antes de venir a China, la mayoría de ellos ya habían recibido un curso del idioma chino y también de la cultura china. Conocían desde antes costumbres chinas tales como tomar agua caliente y otras.

14. Cinco encuestados han dicho que "sí han tenido problema cultural", las respuestas concretas se muestran en la tabla 14:

Tabla 14

No. del encuestado	Respuesta
1	Conflicto con la cultura local
2	Saltar en cola en la sala de espera.
3	Creo que algunas de sus culturas son increíbles.
4	No puedo entender algunas de sus culturas.
5	A diferencia de España

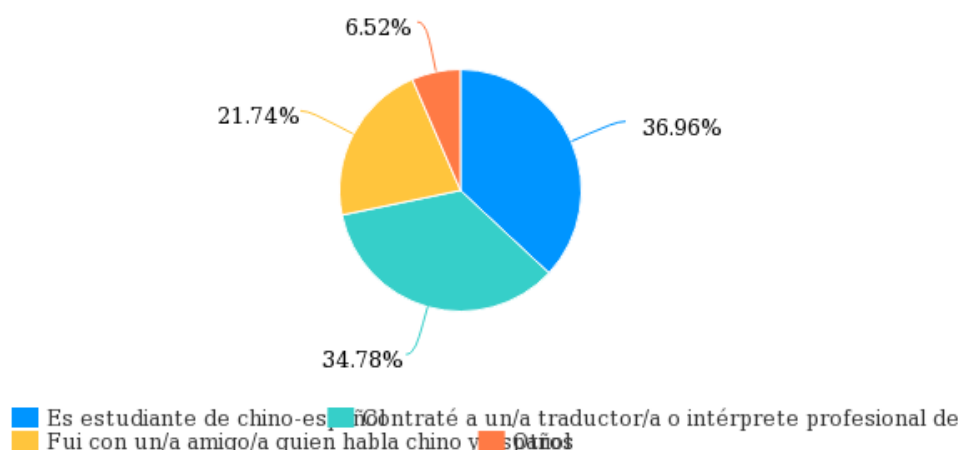
Tengo que admitir que la cantidad de problemas culturales que he encontrado son menos que los que había imaginado. La mayoría de los encuestados dicen que no han tenido mayor problema cultural con el personal de los servicios públicos de Hangzhou.

El encuestado No. 2 ha dicho que la gente salta en cola. Tengo que decir que este fenómeno sí se encuentra en los lugares de servicios públicos, pero no es lo común. Sobre todo, no se considera como una diferencia cultural entre China y los países hispanohablantes.

Algunos han dicho que no pueden entender muy bien la cultura china. No creo que esto sea un problema mayor, ya que, con el tiempo de estar en China, se conoce poco a poco la cultura. Según lo que he explicado antes el gobierno de Hangzhou también ofrece clases de chino a los hispanohablantes nuevos, lo que es una buena opción para conocer más las costumbres chinas.

15. En cuanto a la persona que acompañó a los hispanohablantes, la mayoría ha elegido la opción: fui con un estudiante de chino-español, o con un amigo que habla los dos idiomas. Este resultado se corresponde con muchos estudios que han hecho en España, la mayoría fueron con sus amigos u otras personas sin formación específica para la traducción e interpretación en los servicios públicos.

Tabla 15



Esto puede causar problemas, ya que muchos estudios han explicado la diferencia entre un bilingüe sin formación profesional y un traductor o intérprete de servicios públicos. A continuación, las veremos:

Las características del uso de personas sin formación relevante como intérpretes (Cambridge 2003)

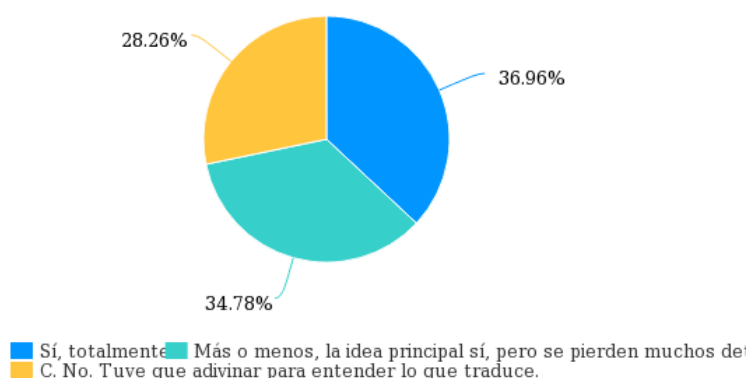
- A. El intérprete sin formación sale más barato.
- B. No son imparciales, ni mantienen la confidencialidad.
- C. Se pierde mucha información, las dos personas se conocen tan bien que mucha información que les es familiar pasa sin ser mencionada, siendo que es valiosa para el tercero.
- D. Los niños son muchas veces los primeros bilingües de la familia, pero usar a un niño como intérprete pone al padre en poder del niño. Se han dado casos de daños reales que han ocurrido a los niños por ello, debido a la responsabilidad que involucra.
- E. Los intérpretes trabajan en contextos especializados precisamente, mientras que un bilingüe no puede conocer todos los términos específicos.

(Adaptado del material propio de la Universidad de Alcalá de Henares)

Pero se encuentra que hay 16 encuestados que dicen que contrataron un traductor e intérprete profesional para solucionar sus problemas de comunicación. Me parece genial que cuando tengan problemas de comunicación las personas busquen apoyo profesional y que respeten su labor, es decir que le paguen.

16. Por otro lado, en el caso de los clientes que tienen la idea de contratar a los servicios profesionales, ¿los traductores e intérpretes pueden cumplir sus trabajos o no?

Tabla 16



De los 46 encuestados, 17 han dicho que los traductores e intérpretes que contrataron han podido traducir e interpretar todo lo que dijo el personal de los servicios públicos de Hangzhou.

Otros 16 encuestados dijeron que recibieron información insuficiente del personal que contrataron, que les pudieron ofrecer una idea general, pero que se perdieron muchos detalles.

Lo peor es que hubo 13 personas que dijeron no estar satisfechos con sus traductores e intérpretes, por lo que tuvieron que adivinar por sí mismos para entender lo que estaban traduciendo e interpretando. Esto me parece fatal ya que puede causar muchos problemas. Imaginemos que estemos en una cita con un abogado, no entendamos los reglamentos o lo que dice la ley, no sabremos cuáles con nuestros derechos ni responsabilidades, ¿cómo voy a ir a juicio a luchar por nuestros derechos?

Pero, de todas maneras, 33 entre los 46 traductores han cumplido su trabajo en una forma aceptable. Según lo que he explicado en la pregunta anterior, más de la mitad de ellos son bilingües y no traductores ni intérpretes profesionales.

17. Esta pregunta nos dice que en realidad casi todos los clientes querían recibir la mayor cantidad de información que fuera posible. Esto es muy fácil para entender ya que los detalles son muy importantes al momento de tomar una decisión.

Tabla 17



Tengo que considerar muchos aspectos, sobre todo en este presente trabajo en el que estoy hablando sobre problemas de salud y jurídicos. Por ejemplo, un paciente está en una cita con su médico, y el médico le explica sobre los efectos negativos de cierto medicamento. Sabemos que los términos médicos son muy complicados y siempre tienen una significación muy exacta que no permite equivocaciones. Si el traductor e intérprete se olvida de informarle al paciente

todo lo que dice el médico, esto puede provocar un malentendido o un problema mayor de salud, y luego van a culpar al médico o al paciente.

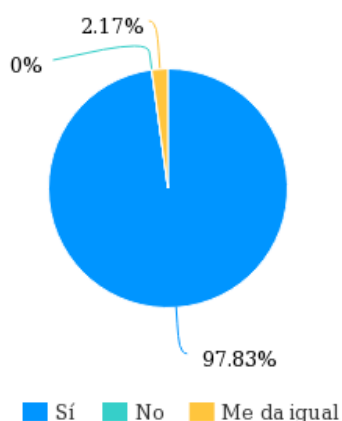
Según los resultados de la encuesta, la mayoría de los encuestados quieren escuchar de sus traductores e intérpretes la mayor cantidad de detalles posible, ya que para tomar una decisión se necesita la mayor cantidad de información que sea posible, mientras que el 6.52% de los encuestados solo quiere un resumen de la conversación. Como todos sabemos, en algunos casos de la interpretación no hace falta explicar todos los detalles, por ejemplo, en el acompañamiento a un lugar turístico. Lo que se necesita es la idea general. Los traductores e intérpretes profesionales deben dominar muy bien los diferentes métodos de hacer su trabajo bajo diferentes condiciones.

En conclusión, los hispanohablantes de Hangzhou quieren un servicio profesional en los servicios públicos y todavía se requiere mejorar mucho el nivel de la traducción e interpretación de los traductores e intérpretes.

18. Como he visto en los capítulos anteriores, en Hangzhou y en toda China no hay traductores ni intérpretes de chino-español ni en los hospitales públicos ni en los privados. La razón de no contar con dicho personal es por falta de atención al grupo hispanohablante.

Según lo que nos han expuesto los hispanohablantes de Hangzhou, casi todos (menos uno que dice "me da igual") los encuestados han dicho que necesitan un traductor o intérprete en los servicios públicos.

Tabla 18



Tengo una noticia publicada por Chinanews en 2019, que indica que, al aumentar el nivel de la internacionalización de Hangzhou, ha crecido también la cantidad de extranjeros que vienen a estudiar, invertir, trabajar y vivir en la ciudad. Según la Oficina de Estadística de Hangzhou, durante los últimos tres años el 90% de las comunidades de Hangzhou han recibido extranjeros que vienen de todo el mundo. Hangzhou se considera como una de las ciudades más atractivas para los extranjeros.

Y para recibir a los extranjeros, a fines de 2019 se creó el centro de servicio a los extranjeros en el cual se instaló la primera máquina automática de la declaración de vivienda a nivel nacional. Desde entonces los extranjeros solo necesitan acudir allí una sola vez y hacer todos los trámites que deben procesar.

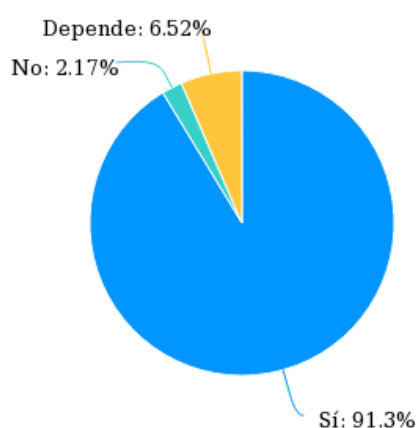
Sobre el problema de salud que pueda causar la falta de comunicación, desde noviembre de 2019 la estación de recursos humanos internacionales del distrito Xiacheng de Hangzhou empezó a ofrecer el servicio de pedir cita en los hospitales internacionales, gratis para los extranjeros, e incluso de ofrecerles clases de chino a los extranjeros recién llegado a la ciudad.

Estas son las medidas que puedo encontrar por internet sobre lo que ha hecho el gobierno de Hangzhou para facilitarles la estadía a los extranjeros, que obviamente incluyen a los hispanohablantes. Pero no he visto nada como contar con un traductor o intérprete en los

servicios públicos. Hay personal que habla inglés en el centro de servicios de extranjeros, pero tengo dudas sobre si el nivel de inglés o de chino de los hispanohablantes será suficiente para que puedan comunicarse con eficiencia. Sin embargo, según lo mencioné arriba, Hangzhou, como ciudad atractiva para los extranjeros, teniendo en cuenta el último aumento de extranjeros, ya tiene la idea de mejorar la experiencia de estancia de los extranjeros que viven en la ciudad.

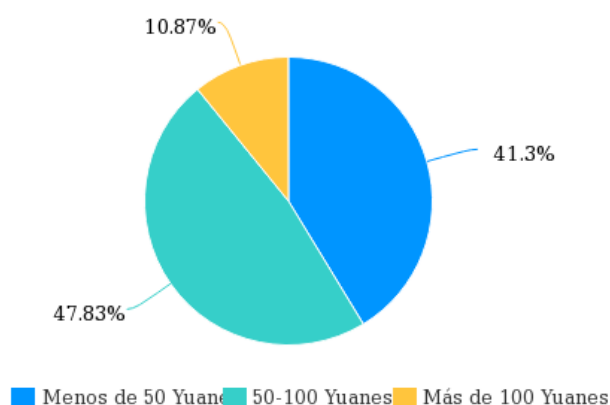
19. Para la formación, contratación, y el mantenimiento del puesto del traductor e intérprete se requieren recursos económicos. De los 46 encuestados, 42 están dispuestos a pagar por dicho servicio profesional. Este resultado me parece satisfactorio, porque significa que los hispanohablantes reconocen la traducción e interpretación de un profesional como un trabajo valioso y lo respetan, y quieren pagarles para tener una experiencia profesional. La necesidad ya existe, en Hangzhou hay universidades donde se ofrece la formación de estudiantes de chino-español, lo que se espera es que se cree una carrera especializada para los alumnos que quieran dedicarse a trabajar en los servicios públicos de Hangzhou.

Tabla 19



20. En cuanto al salario de traductor o interprete, 19 de los encuestados han colocado menos de 50 yuanes por hora, 22 quieren ofrecer un poco más, pero hasta 100 yuanes. Solo cinco personas querían pagar más de 100 yuanes.

Tabla 20



Teniendo en cuenta el salario promedio mensual de Hangzhou, si un traductor gana 100 yuanes por hora y recibe tres clientes al día, pueden ganar más o menos el salario que gana la mayoría de los trabajadores de Hangzhou. Sobre todo, si los trabajadores de servicios públicos

tienen un salario fijo y además tienen un ingreso extra al recibir a los hispanohablantes, esto sería buena opción en los servicios públicos para los graduados de la carrera chino-español.

21. En esta pregunta he preguntado a los hispanohablantes sobre qué comentarios o sugerencias tienen para mejorar la situación de comunicación en los servicios públicos de Hangzhou. He recibido 46 respuestas que listé en la tabla 21:

Tabla 21

No. del encuestado	Respuesta
1	Aumento del número de traductores profesionales
2	Crear una ventanilla en español
3	Crear una ventanilla en español
4	Traducción a tiempo completo
5	Traductores
6	Aumento de la traducción del español.
7	Contratar personal quien habla español
8	Prestación de servicios de traducción
9	Aumentar el acceso de los españoles
10	Intérpretes de español
11	Contratar personal quien habla español.
12	Contratar personal quien habla español
13	Traducción al español
14	Prestación de servicios de traducción
15	Servicios de traducción
16	Proporcionar traducción del español.
17	Traducción profesional al español
18	Prestación de servicios de traducción al español.
19	Proporcionar traducción
20	Espero tener un empleado que hable español.
21	Disponer de la traducción al español.
22	No
23	Es mejor tener gente que sepa español.
24	Ofrecer el servicio de español
25	Establecer una oficina de extranjeros.
26	Prestación de servicios en español
27	Disponer de informaciones en español
28	Prestación de servicios en español
29	Traducción al español
30	El empleado debe hablar español.
31	Ventanilla de español
32	Acceso Especial para extranjeros
33	Personal debe hablar español
34	Añadir ventanillas para extranjeros, especialmente para los hispanohablantes.
35	Prestación de servicios de traducción al español
36	Prestación de servicios de traducción de idioma español.
37	Servicios profesionales para los españoles

38	Servicios de traducción de idiomas extranjeros
39	Las informaciones deben estar disponibles en español.
40	Mejorar el problema de la incomprensión lingüística
41	Los problemas de comunicación son difíciles de resolver, hay que poner más atención.
42	Mejorar la traducción automática.
43	Cooperar con Google Translation.
44	Resolver el problema del lenguaje español.
45	Necesidad de traducción profesional
46	El costo de la traducción es alto

Partiendo de estas respuestas, puedo obtener unas ideas principales. Las voy a explicar brevemente aquí, ya que en el capítulo siguiente tengo un espacio especial para hacer sugerencias y comentarios sobre cómo se podría mejorar la situación actual de la traducción e interpretación del idioma español en los servicios públicos de Hangzhou.

Las conclusiones que se desprenden de los resultados de esta pregunta son las siguientes:

A. Poner más atención en la solución del problema comunicacional de los hispanohablantes, por ejemplo, crear una ventanilla para el idioma español, contratar un traductor e intérprete del idioma español en los servicios públicos, ofrecer el servicio de español, etc.,

B. Revisar el costo de la traducción de chino-español, que actualmente es alto. Hay que controlar la tarifa de los servicios de traductores e intérpretes para que los hispanohablantes de Hangzhou puedan contar con dicho servicio profesional;

C. Mejorar lo relacionado con la traducción. Es decir, la información, por ejemplo, en los documentos médicos, en las hojas de solicitudes de servicios públicos, las hojas de consentimientos médicos y demás; todos estos documentos podrían prepararse antes y podrían facilitar el proceso de consulta en los servicios públicos para los hispanohablantes de Hangzhou;

"Estándares para la traducción y redacción del inglés en el servicio público" es la primera serie de estándares nacionales de China sobre cómo regular el uso de idiomas extranjeros en China. Fue emitido conjuntamente por la Administración General de Supervisión de Calidad, Inspección y Cuarentena y el Comité Nacional de Normas el 20 de noviembre de 2017, y se ha implementado oficialmente desde el 1° de diciembre de 2017.

El estándar estipula los principios y requisitos generales para la traducción al inglés en el área de los servicios públicos; traducción al inglés en 13 áreas de servicio, que incluyen transporte, turismo, cultura, entretenimiento, deportes, educación, medicina y salud, servicios postales, telecomunicaciones, catering, alojamiento, comercio y finanzas. Los principios, métodos y requisitos de las empresas, y el proporcionar traducciones estandarizadas para información de los servicios públicos común en diversos campos.

El estándar estipula claramente que la traducción al inglés en el sector de servicio público debe seguir los cuatro principios de legalidad, estandarización, servicio y civilidad, y debe cumplir con las leyes y regulaciones de redacción e idioma de mi país; cumplir con los estándares de uso del inglés y los requisitos estilísticos de avisos públicos en inglés. En general no se traduce literalmente el texto original.

La norma estipula que el inglés debe usarse en el campo de los servicios públicos para las necesidades reales, y que no debe usarse en exceso. La traducción debe ser fácil de entender y debe evitarse el uso de palabras y expresiones raras; la traducción y la redacción del lenguaje aplicado no debe parecer perjudicial para mi país. Las palabras que estén relacionadas con la imagen de otros países o que hieran los sentimientos nacionales no se utilizarán en traducciones que sean discriminatorias o perjudiquen el interés público de la sociedad. El estándar se implementó oficialmente el 1° de diciembre de 2017.

El estándar proporciona una referencia normativa, precisa y autorizada para la traducción y redacción en inglés en el campo de los servicios públicos, y es aplicable en todo el país. La emisión de los estándares propicia mejorar las irregularidades actuales en la traducción y redacción del inglés en el ámbito de los servicios públicos, mejorar la calidad y la capacidad de servicio en idiomas extranjeros, y brindar apoyo lingüístico y garantía para la reforma y apertura del país.

Actualmente, en China solo existe esta norma sobre el uso del idioma inglés, todavía no hay una para el español. Se requiere más atención y esfuerzo social en este sentido.

D. Cooperar con Google Translator. En realidad, sería muy útil si en los servicios públicos de Hangzhou se instalaran máquinas de interpretación simultánea de chino-español, por lo

menos en los centros grandes, ya que esa máquina no solo interpreta de chino a español. sino a muchos otros idiomas, lo que ayudaría a muchos extranjeros que hablen otros idiomas minoritarios.

Aquí también hablaré sobre la definición, origen, desarrollo y las deficiencias de la interpretación en los servicios públicos de China.

E. Aumentar los traductores profesionales en los servicios públicos o personas que sepan hablar español. Esto requiere que en los centros educativos le presten más atención a la enseñanza del español.

Capítulo 5 Problemas que se han tenido en cuenta entorno a los resultados de la encuesta.

5.1 ¿Por qué no se ve que le presten mucha atención a la enseñanza del español?

Cuando se fundó la República Popular de China en el año 1949, había una ola de enseñanza del ruso, y cuando el gobierno de China empezó a promover la reforma y la apertura, el inglés reemplazó al ruso como el idioma más popular de China. Los niños aprenden inglés desde el tercer grado de la escuela primaria. Todo esto me indica que el ámbito del aprendizaje de los idiomas en China varía según la situación política.

Y los países hispanohablantes, excepto España y Guinea Ecuatorial, se sitúan al otro lado de la tierra. La distancia trae el alejamiento sentimental y ha causado una relación económicamente alejada entre China y los países hispanohablantes. Por ejemplo, según los datos de la página <https://atlas.media.mit.edu/en/profile/country/chn/>, España ocupa el sexto lugar entre los países europeos en importaciones desde China con un porcentaje de 1.2%, mientras que los productos de Japón y de Corea del sur son el 6.5% y el 4.1%. Y todo el continente latinoamericano, que incluye a México y a toda Sudamérica, ocupa el 5.7% de las exportaciones de China. España y todos los países hispanohablantes de la América Latina ocupan el 5.73% de las exportaciones de China, y después de relacionarlo con el número de personas hispanohablantes, puede verse que la relación económica entre China y el mundo hispanohablante es aún muy reducida.

Hasta el año 2020, son solo 30 las universidades chinas que cuentan con la carrera del español a nivel de postgrado, aunque a través de la evolución educativa, ahora se puede elegir el idioma español como una opción del examen de la entrada a la universidad, pero como no hay suficientes equipos de profesores de español, no se ha promovido mucho la enseñanza en esta etapa.

Con todo lo que he explicado antes, llego a una conclusión: la atención e importancia que actualmente pone la sociedad china a la enseñanza del idioma español ha mejorado durante las últimas décadas, pero como la relación económica y geográfica entre China y los países hispanohablantes aún es reducida, todavía no se reconoce el idioma español como un idioma importante en China. Esto ha dificultado la promoción de la instalación de servicios públicos para los hispanohablantes en China, e igual en Hangzhou que es como una miniatura de China.

En el presente trabajo solo voy a explicar superficialmente el problema que existe en China y ojalá que pueda servir como base para estudios más profundos sobre los diferentes aspectos de este tema.

5.2 ¿Qué es el servicio público en la sociedad China?

En los servicios públicos de Hangzhou no hay traductores ni intérpretes de chino-español. Este ha sido el factor que ha causado los mayores problemas de comunicación en los servicios públicos.

Para facilitar la comprensión y la definición del término "servicios públicos", ya que estos servicios en España pueden diferenciarse de los de China, voy primero a definir qué se entiende por "servicio público" en China:

El servicio público en China se refiere al comportamiento de los departamentos gubernamentales, de las empresas e instituciones de propiedad estatal y de las agencias intermediarias relevantes que realizan sus deberes estatutarios y brindan asistencia o manejan asuntos relevantes a los ciudadanos, a las personas jurídicas o a otras organizaciones, de acuerdo con los requisitos de los ciudadanos, personas jurídicas u otras organizaciones.

Los asuntos relacionados con los servicios públicos están regulados por leyes, regulaciones, normas o documentos regulatorios de agencias administrativas, y son obligaciones que los departamentos correspondientes deben cumplir en forma eficaz.

Los servicios públicos se pueden dividir en servicios públicos básicos, servicios públicos económicos, servicios de seguridad y servicios públicos sociales según su contenido y forma. Los servicios públicos básicos son aquellos que los ciudadanos y las organizaciones necesitan para realizar sus actividades como la producción, la vida, el desarrollo y el entretenimiento, mediante la intervención del poder estatal o de la inversión de recursos públicos, y son el suministro de agua, electricidad, gas, infraestructura de transporte y comunicaciones, instalaciones, servicios postales y de telecomunicaciones y meteorológicos, etc. Los servicios públicos económicos se refieren a diversos servicios prestados a los ciudadanos y organizaciones o empresas dedicadas a actividades de desarrollo económico, mediante la intervención del poder estatal o la inversión de recursos públicos, como la promoción de la ciencia y la tecnología, los servicios de consultoría. Los servicios de seguridad pública se refieren a los servicios de seguridad que se brindan a los ciudadanos mediante la intervención del poder estatal o la inversión de recursos públicos, como son los servicios militares, policiales y de extinción de incendios. El servicio público social se refiere al servicio prestado para satisfacer las necesidades directas de las actividades de desarrollo social de los ciudadanos a través de la intervención del poder estatal o la inversión de recursos públicos. Las áreas de desarrollo social incluyen la educación, la divulgación de la ciencia, medicina y salud, seguridad social y protección del medio ambiente. Los servicios públicos sociales deben satisfacer las necesidades sociales inmediatas de los ciudadanos para la supervivencia, la vida y el desarrollo, como son la educación pública, la atención médica pública y el bienestar social público.

El desarrollo humano depende de la oferta de servicios públicos básicos en un país o región. Por lo tanto, los servicios públicos básicos son una condición importante para el desarrollo humano y un contenido importante del desarrollo humano. La educación asume funciones sociales, económicas, culturales, políticas y de otro tipo, y es un factor importante que afecta directamente al desarrollo humano. La educación es la vía básica para incrementar el stock de capital humano y promover el desarrollo económico. La educación ayuda a promover la movilidad social, la integración y la igualdad sociales. La educación obligatoria es la base de todo el sistema educativo. La igualdad de la educación obligatoria representa el punto de partida del crecimiento personal y la igualdad de las futuras oportunidades de desarrollo.

La salud pública y los servicios médicos básicos benefician a la humanidad y tienen una posición única en el desarrollo económico y social nacional. Para las personas, la salud tiene un valor ontológico importante y es el principal indicador para medir la calidad de una persona. Desde una perspectiva social, la salud constituye la base de la calidad de la población de una

sociedad. Invertir en salud es invertir en desarrollo económico futuro, y tener salud en la sociedad significa tener "riqueza".

La seguridad social básica es la "red de seguridad" y el "amortiguador" de la sociedad. La creación de un sistema de seguridad social básica estandarizado y estable ayudará a mejorar la calidad de vida de todos los miembros de la sociedad y creará un entorno social estable y ordenado.

El empleo es la base del sustento de las personas, el requisito previo básico y la forma básica para que las personas mejoren sus vidas, y determina el sustento de toda la familia. Para los trabajadores, el empleo es una forma importante y derecho básico para que sobrevivan, se integren en la sociedad y se den cuenta de su valor en la vida. Para la sociedad, el empleo está relacionado con los intereses vitales de cientos de millones de trabajadores y sus familias, y promoverlo es una base importante para la armonía social. Para el desarrollo económico, el empleo está relacionado con la combinación de factores laborales y otros factores de producción, y es la garantía básica para el desarrollo de la productividad. Para el país, el empleo es la base del sustento y la base de la estabilidad nacional, y es también la base de la política de seguridad del país. Los servicios públicos de empleo son un medio importante para promover el empleo, y una forma importante de aliviar la presión del empleo.

El servicio público básico es una condición importante para mejorar la condición de vida de las personas. Uno de los signos importantes del desarrollo integral del ser humano es la mejora de la capacidad factible del ser humano. La capacidad factible básica de una persona es extremadamente importante para el desarrollo de la propia, y también tiene una influencia decisiva en la mejora de otros aspectos de la capacidad factible. Los servicios públicos básicos en educación y salud inciden directamente en la mejora de los niveles de educación y salud de las personas. El atraso de la educación restringe directamente las habilidades de las personas, que deben caer en un círculo vicioso de "bajos ingresos → inversión insuficiente en capital humano → escasa capacidad de generar ingresos → bajos niveles de ingresos". Los servicios públicos de empleo no solo significan una fuente estable de ingresos, sino que están también relacionados con la dignidad humana y la confianza en uno mismo. Los servicios básicos de seguridad social brindan a las personas un sentido básico de seguridad y pueden afectar la inversión de la familia en la educación de los niños y las capacidades viables de la próxima generación.

Los servicios públicos básicos ayudan a construir un país con recursos humanos sólidos. De 1978 a 2004, con el rápido crecimiento de la economía china, los recursos naturales, el capital y la mano de obra contribuyeron a este crecimiento con el 68% y la productividad total de los factores contribuyó con solo el 32%. En los últimos años, se ha mostrado una tendencia a la baja. La baja calidad de la mano de obra y la escasa capacidad de innovación independiente se han convertido en factores importantes que limitan el desarrollo económico de China. La urgencia de mejorar la calidad de la población y de realizar la transformación de un país con una gran población a un país con fuertes recursos humanos es cada vez más importante.

Los servicios públicos básicos ayudan a controlar el tamaño de la población. Para lograr los objetivos duales de control de la población y mejora de la calidad de la población al mismo tiempo, China debe centrarse en el papel de los servicios públicos básicos, además de en las medidas tradicionales de control de la población. La realidad muestra que brindar servicios públicos básicos y garantizados para los miembros de la sociedad, construir un sistema de pensiones socializado, reemplazar los modelos de seguridad de las pensiones familiares y eliminar el concepto tradicional chino de criar hijos para proteger a los ancianos ayudará a controlar la población y a aumentarla de manera efectiva y de buena calidad. (Adaptado del Baidu Baike)

5.3 La historia y desarrollo de la interpretación en China.

En muchos casos, cuando mencionamos la interpretación, hablamos siempre de la interpretación en una conferencia política o comercial, pero se conoce poco la interpretación en los servicios públicos de la que trata el presente trabajo. Pero con el aumento de la comunicación rural entre China y los países extranjeros, la demanda del servicio de interpretación crece también.

Para China, dado que no es un país de inmigración, aunque muchos extranjeros en la historia hayan venido a China con diversos fines, la mayoría de ellos no ha vivido acá por mucho tiempo, por lo que no es necesario una gran cantidad de interpretación. Según Li Nanqiu, director de la Biblioteca de la Universidad de Ciencia y Tecnología de China, las primeras actividades de interpretación en chino se dividieron principalmente en las siguientes tres categorías: comercio exterior, guerra y literatura.

Puede verse en la clasificación anterior que en la China temprana no se consideró la interpretación en el campo del servicio público entre las actividades de interpretación. Además, Li Nanqiu también mencionó en su trabajo que no había verdaderas instituciones de formación de intérpretes en China antes de 1289, por lo que pocas personas se dedicaban a este trabajo antes, y mucho menos había intérpretes en el campo del servicio público. En ese momento, la mayoría de los intérpretes eran extranjeros que debían saber chino, como misioneros, empresarios o diplomáticos. La particularidad de sus profesiones determinó que el trasfondo de las actividades de interpretación estuviera generalmente relacionado con la política y la diplomacia. Por ejemplo, en la dinastía Song en 1078, Japón envió monjes a China para presentar documentos oficiales.

Desde la reforma y la evolución de China, las relaciones de comercios internacionales entre China y otros países, se ha promovido la comunicación entre la gente china y la de todo el mundo y de allí viene la necesidad de la traducción e interpretación de todo tipo de idiomas extranjeros.

Incluso en los tiempos modernos, las actividades de interpretación de nuestro país en el ámbito del servicio público no se han desarrollado plenamente. Su Wei dio una breve introducción a esto en su artículo "Interpretación comunitaria en China":

“La interpretación social en mi país consiste principalmente en servicios de interpretación judicial, y los primeros objetivos del servicio son las minorías étnicas en China. Debido al gran número de minorías étnicas en mi país, muchas minorías étnicas no entienden ni hablan mandarín, por lo que en las áreas donde viven estos grupos étnicos, a menudo se necesitan servicios de interpretación judicial (Du Biyu, 2003). Además, con la mejora de la apertura de mi país al mundo exterior, cada vez más extranjeros han comparecido ante los tribunales, que también utilizarán la interpretación cuando participen en diversas actividades de litigio, arbitraje y mediación.”

La interpretación médica comenzó incluso más tarde. Aunque China estableció el primer hospital relacionado con el extranjero, el Peking Union Medical College Hospital, que fue abierto por la Fundación Rockefeller en 1921 y pudo brindar servicios médicos en inglés para pacientes extranjeros, fue administrado por médicos de habla inglesa. El diálogo era directo con los pacientes extranjeros y no contrató intérpretes especializados. Hasta el día de hoy muchos pacientes extranjeros en China hablan directamente con el personal médico de habla inglesa en lugar de buscar intérpretes.

Las razones de esta situación se deben a los siguientes cuatro aspectos: Primero, la falta de formación profesional. En China, hay muy pocas organizaciones que se especialicen en la formación de intérpretes en el campo del servicio público. La capacitación en interpretación en mi país se concentra principalmente en las universidades y escuelas técnicas vocacionales, y se enfoca en brindar habilidades básicas de interpretación. A excepción de algunas facultades y

universidades que han abierto programas de capacitación en interpretación de conferencias a nivel de posgrado, la mayoría de ellas no tienen una dirección de interpretación específica para cada solicitud. De hecho, no fue sino hasta 2006 que el Ministerio de Educación aprobó tres escuelas nacionales para carreras de traducción, y la interpretación judicial, interpretación médica, y otras, solo se estudiaron como un curso de traducción en unas pocas escuelas.

El segundo es una insuficiente investigación profesional. Debido a la falta de intérpretes de servicio público académicos y prácticos, la investigación profesional está muy atrasada. Al mismo tiempo, no hay mucho intercambio de experiencias con otros países sobre este trabajo de interpretación. Por ejemplo, de los 134 artículos publicados en la Quinta Conferencia Internacional de Intérpretes en los Campos de Servicio Público "Critical Link", solo un artículo vino de China.

El tercero es el estatus profesional. En muchos casos, las organizaciones o departamentos que requieren servicios de interpretación utilizarán a su personal interno como intérpretes. Por ejemplo, el hospital pedirá a los médicos que entiendan idiomas extranjeros que traduzcan, y la comisaría se encargará de que la policía traduzca. El problema es que la mayoría de los intérpretes temporales solo tienen las habilidades lingüísticas necesarias y no tienen habilidades profesionales de interpretación. La utilización de intérpretes temporales tiene como finalidad reducir los gastos, pero también reduce las oportunidades laborales de los intérpretes profesionales, por lo que no se les puede comparar con los intérpretes de conferencias y su estatus profesional no es tan alto como estos últimos.

El cuarto es la certificación de calificación. El centro de evaluación de calificaciones profesionales de traducción de la Oficina de Idiomas Extranjeros de China, una organización que puede emitir certificados de calificación a intérpretes, no incluye actividades de interpretación en el campo del servicio público, por lo que todavía existen problemas con la verificación de la competencia de los intérpretes en el campo de servicio público.

La interpretación tiene su historia, desde la antigüedad, entre diferentes tribus de diferentes idiomas, a causa de la necesidad de comunicación (comercio e intercambio de esclavos) apareció las primeras interpretaciones. Con el desarrollo de la sociedad humana, los intercambios comerciales, culturales y hasta religiosos necesitan la participación de la interpretación. Ahora, la interpretación ha sido una parte inevitable si un país, un grupo o un individuo quisiera realizar una actividad internacional.

5.4 La definición de la interpretación en los servicios públicos y su desarrollo en los países destacados.

La interpretación en los servicios públicos, según palabras de Valero Garcés (2003:4), es "una forma de comunicación que se da en cualquier sociedad multicultural en la que los hablantes de diferentes lenguas deben comunicarse directamente con hablantes de otras lenguas que no conocen y para lo cual se sirven de intermedios que conocen ambas lenguas." Tengo otra definición expresada por Pochhacker (1999:126), "Interpreting in an institutional setting of a given society in which public service providers and individual clients do not speak the same language."

Generalmente, la interpretación en los servicios públicos se considera como una profesión desde la Segunda Guerra Mundial. La llegada de los inmigrantes y refugiados obligó a los países recipientes a crear nuevas profesiones para satisfacer sus necesidades. Entre las necesidades se destaca la comunicación entre la población original y la nueva. Debido a la falta de intérpretes profesionales, siempre eran los amigos o familiares los que servían de intérpretes, pero como no habían recibido capacitación profesional, inevitablemente causaban problemas (como por ejemplo por la falta de conocimiento de los términos médicos), lo cual llevó a los países recipientes a crear una nueva profesión para ayudarles.

El primer país que creó esta profesión fue Australia. Desde la década de los años 50 del siglo XX, Australia empezó a establecer las organizaciones para capacitar u ofrecer servicios profesionales de interpretación. Desde la década de los 60, los australianos establecieron grupos de traducción en diferentes departamentos del gobierno. En el año 1973, empezaron a ofrecer la interpretación telefónica y crearon la asociación más grande de intérpretes (NSW Health Care Interpreter Services).

Otro país famoso por recibir inmigrantes es Inglaterra. Antes de 1983 no existía allí ninguna asociación ni instituto profesional que ofreciera capacitación para las personas que se dedicaban a la interpretación, hasta que las asociaciones de especialistas de estos países llevaron a cabo el Proyecto de Intérprete Comunicacional. En esta forma la gente empezó a conocer la importancia de contar con intérpretes en los servicios públicos.

El otro país fue Canadá. Como en Canadá hay dos idiomas oficiales, esto hace que las actividades de interpretación sean populares. Las universidades y asociaciones hicieron muchas contribuciones. Para Canadá, la asociación de intérpretes más importante es la Critical Link International (CLI). Como organización sin fines de lucro, la principal tarea de CLI es promover el desarrollo de la profesión de interpretación a través de una serie de actividades. Estas incluyen la celebración de reuniones de investigación y de intercambio. En 1995, la asociación celebró con éxito la primera conferencia profesional. En los siguientes 15 años, se llevaron a cabo con éxito cinco conferencias más y muchas organizaciones también brindaron capacitación importante.

5.5 La presentación y el desarrollo de la interpretación telefónica

Casi todos los encuestados han manifestado la necesidad de tener traductores e intérpretes a tiempo completo en los servicios públicos de Hangzhou. Con la introducción del punto anterior, sabemos que, a causa de la situación y características de la sociedad china, contratar a dicho personal sería complicado, por lo que entonces en este apartado intento mencionar otra posibilidad, la interpretación telefónica.

Según las palabras de Wadensjo (1998:49), la interpretación en las áreas educativa, médica, jurídica y de las ciencias sociales se consideran a menudo como subcategorías de la interpretación en los servicios públicos.

En este trabajo estas áreas también las puedo incluir en la interpretación en los servicios públicos. La interpretación telefónica, también conocida como interpretación por teléfono, teleinterpretación, interpretación remota, etc., fue identificada hace casi 50 años como parte de los servicios públicos.

Al realizar este ejercicio, el intérprete no está en el mismo lugar que los interlocutores, por lo que aprovechan el teléfono para transmitir ideas y llevar a cabo la comunicación. En general, hay tres partes presentes en la interpretación telefónica, La primera es el cliente de la interpretación telefónica, principalmente los departamentos del gobierno u organizaciones, empresas o individuos que necesitan tales servicios; la segunda es la persona con una competencia lingüística limitada, que por lo tanto requiere la asistencia de un intérprete; la tercera es el intérprete de la interpretación telefónica (Xiao Xiaoyan, 2009:32). Por supuesto, quienes tengan dificultades lingüísticas en la comunicación también pueden ser clientes de la empresa de traducción. La interpretación telefónica es ampliamente utilizada en contextos de negocios, exámenes médicos e incluso en algunos tribunales.

Rosenberg (2007) habla de tres tipos de interpretación telefónica, de acuerdo con las ubicaciones físicas de los participantes. En la primera se trata de una conversación telefónica entre tres sujetos en la que el intérprete y los dos agentes están en lugares separados, conectados por una línea telefónica; en el segundo tipo el intérprete y un cliente hacen una conversación cara a cara, con la intervención del intérprete por teléfono; el último tipo es la conversación por

teléfono entre clientes mientras el intérprete está en el otro extremo del teléfono. En la vida cotidiana los dos primeros tipos de interpretación telefónica se utilizan con frecuencia, mientras que el último se considera problemático y solo se utiliza en ocasiones especiales.

Actualmente, la interpretación se realiza generalmente de manera consecutiva bilateral, pero a medida que la tecnología de las telecomunicaciones se desarrolla, la interpretación simultánea se hará más frecuente. (Mintz, 1998; Pochhacker, 2004: 22)

Según Zhang Yixin, la interpretación telefónica tuvo su primer impulso después de los Juegos Olímpicos 2008 de Beijing. En la actualidad decenas de empresas, la mayoría ubicadas en ciudades industrializadas costeras del país, ofrecen servicios de interpretación telefónica. Sin embargo, el papel que juega la interpretación telefónica es limitado, debido a su baja demanda en China. Además, la aplicación de la interpretación telefónica se amplía a causa de la aceleración, a medida que aumentan los intercambios comerciales internacionales. Y sus clientes son principalmente empresarios o empresas que tienen muchos lazos con socios extranjeros. A veces, las empresas de interpretación telefónica también prestan servicios en las grandes conferencias y actividades internacionales. Por ejemplo, en los Juegos Olímpicos 2008 de Beijing, el Expo Mundial 2010 de Shanghái, los Juegos Asiáticos 2010 de Guangzhou, la Cumbre de APEC 2014 de Beijing, los Juegos Olímpicos Juveniles 2014 de Nanjing y la Cumbre G20 2016 de Hangzhou, se instalaron líneas directas de servicio de interpretación durante 24 horas diarias para facilitar la comunicación de oficiales, deportistas, periodistas, turistas, y empresarios extranjeros con la parte china. En tales ocasiones, las empresas de IT colaboran con los organizadores de estas actividades, que normalmente son Oficinas de Relaciones Exteriores del Ayuntamiento o Gobierno Provincial.

En China, en el caso de empresas como China One Call de Hongkong, China Help Line y Language Tele-Interpreter Service, ellas ofrecen servicio de 7x24 horas, pero son pocas las que lo hacen. Otras trabajan en un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Si se trata de un idioma poco conocido en este país, los clientes tienen que llamar a la empresa con antelación para reservar el servicio.

Pero los servicios públicos de Hangzhou, como he visto antes, sí tienen experiencia en la contratación de interpretaciones telefónicas, pero a causa de la baja demanda de dicho servicio, pueden intentar empezando con una cita previa para el servicio chino-español. Así que las personas pueden informar a los hispanohablantes para que llamen a las empresas de interpretación telefónica solicitando un servicio con una cita previa.

Vale la pena señalar que un intérprete telefónico en China a menudo sirve más de consejero o de secretario que de intérprete. Según la compañía de interpretación telefónica que trabajó para la Cumbre de G20 en Hangzhou, muchas llamadas telefónicas recibidas durante la cumbre no tenían que ver con la interpretación. Una mujer de provincia incluso llamó para preguntar si se prohibía la entrada a la ciudad durante la cumbre. Esta situación, por un lado, muestra escasa conciencia pública acerca de la interpretación telefónica en China, y por otro lado revela la deficiencia y poca cobertura del servicio comunitario, ya que la gente no conoce las instituciones competentes a las que deben acudir, incluso no sabe de su existencia.

5.6 La presentación de traducción automática de China.

Algunos entrevistados han dicho que pueden intentar cooperar con las traducciones automáticas como las de Google Translate. Aprovecho esta oportunidad para hablar sobre la situación actual de la traducción automática en China.

El desarrollo de la tecnología de traducción en China comenzó relativamente tarde, pero en los últimos años, dado que China ha desempeñado un papel cada vez más importante en el proceso de globalización, la tecnología de la traducción ha experimentado una fuerte demanda. La industria de la traducción en China está aprendiendo de la experiencia de contrapartes

extranjeras. Sobre esta base, se han logrado una serie de éxitos en el campo de la tecnología de la traducción entre 2007 y 2008, y aún existen algunas áreas que tienen una necesidad urgente de mejoramiento, lo que tiene un impacto de gran alcance en la industria de la traducción en China.

El desarrollo de la tecnología de la traducción está directamente relacionado con la calidad y eficiencia de la traducción en toda esta industria, y tiene enormes beneficios económicos. El Ministerio de Finanzas y el Ministerio de Ciencia y Tecnología de China han prestado suficiente atención a esta cuestión y han asignado fondos especiales para apoyar el desarrollo de la tecnología de la traducción y software de traducción chino basado en teorías lingüísticas avanzadas. En el 18º Congreso Mundial de Traducción, celebrado en 2008, la Asociación China estableció un subforo sobre la gestión de la terminología y las normas de traducción, para promover el desarrollo de la tecnología de traducción.

El diccionario es la herramienta más ampliamente utilizada, y ocupa casi todo el escritorio de cada ordenador, con la ventaja de la conveniencia de su uso, pues es una herramienta necesaria tanto para el alumno de idiomas como para el traductor profesional. El desarrollo del diccionario, desde la primera versión independiente hasta ahora, ha tenido muchos tipos de productos. Puedo ver diccionarios electrónicos, diccionarios en línea, diccionarios para teléfonos móviles. En los últimos años, la versión en red de Iciba de Kingsoft ha logrado un gran desarrollo. Además, un motor de búsqueda como Google se ha convertido en una importante herramienta de traducción para muchos traductores profesionales, debido a la gran cantidad de información que se puede recuperar fácilmente.

La tecnología de la traducción asistida, que entró en China en 1998 y nació en 1999, lo que indica que la tecnología de traducción asistida desarrollada independientemente por China se está aplicando. Desde entonces, Huajian, Saidi, Gewei, Chuanshen, Yongli y otras empresas han puesto en marcha sus propios sistemas de traducción asistida, y la nueva generación de sistemas de traducción asistida tiene la versión en red. Los proyectos a gran escala pueden trabajar juntos a través de múltiples personas. La rápida conclusión a corto plazo garantiza la velocidad y la consistencia de los grandes proyectos, aumenta la eficiencia y reduce los costos.

Con el desarrollo de la tecnología de la traducción asistida, las universidades comienzan a considerar la aplicación de la tecnología de traducción asistida en el proceso de formación de talentos, para ayudar a la enseñanza de la enseñanza asistida, que a menudo implica el establecimiento de un corpus. La traducción asistida, la distribución y recuperación de tareas, la interacción entre profesores y estudiantes, la evaluación de la calidad, el registro y la retroalimentación. Además, también se involucran algunos sistemas de enseñanza asistida. En cuanto a las funciones de la enseñanza de la interpretación, también se utilizan técnicas de reconocimiento y contraste del habla, con las que los estudiantes pueden aprender más del corpus y los materiales clásicos y mejorar su capacidad.

En la actualidad, algunos colegios y universidades tratan de cooperar con las empresas para establecer laboratorios de traducción. Los profesores también pueden utilizar los proyectos reales proporcionados por las empresas, como materiales didácticos, para añadir el contenido de estos usos sociales a los planes de estudios, y también pueden entrenar a los estudiantes de acuerdo con algunas especialidades, y hacer que los estudiantes dominen rápidamente el conocimiento de la traducción en el campo profesional, con la ayuda de herramientas auxiliares como corpus. Con la aceleración de la reforma educativa y el ritmo de la innovación, se cree que esta tecnología de enseñanza auxiliar será cada vez más favorecida y valorada por el mercado.

El desarrollo y el progreso de todas las tecnologías dependen en última instancia de la formación y el desarrollo de talentos, precisamente porque se reconoce la importancia de los talentos para el desarrollo de la tecnología. La Universidad de Beijing, en 2007, inauguró la especialidad de traducción asistida por ordenador, que pertenece al Departamento de Ingeniería

de la Información Lingüística de la Escuela de Software y Microelectrónica de la Universidad de Beijing. Es el primer máster en traducción asistida por ordenador en China. La especialidad se centra en la formación de talentos con habilidades de traducción y técnicas de procesamiento de la información lingüística, y resuelve el dilema de que los talentos de traducción no entienden la tecnología y los talentos de la tecnología no entienden el idioma. La formación y el desarrollo de talentos compuestos es también la forma básica de resolver los obstáculos del desarrollo de la tecnología de traducción. Creo que esta iniciativa será seguida por más unidades educativas. Por lo tanto, esto infunde cada vez más sangre fresca al desarrollo de la tecnología de traducción en China.

5.7 La situación actual de la enseñanza de la traducción de chino-español en China

Muchos encuestados han comentado que deben contratar a traductores e intérpretes en los servicios públicos de Hangzhou. Hablo un poco sobre la situación actual de la enseñanza de la traducción de chino-español en China. Aquí no concreto la zona de Hangzhou porque los servicios públicos de Hangzhou pueden contratar a traductores e intérpretes de toda China.

Desde mediados de la década de 1980, la especialidad de idiomas extranjeros en China ha sido autorizada por el Ministerio de Educación de China para establecer la especialidad de traducción a nivel de posgrado. Sin embargo, el auge de la especialidad de traducción en el área de pregrado se centra en el inglés. Se puede decir que la formación del personal de traducción al inglés ha pasado del sistema de enseñanza de idiomas extranjeros a la traducción, que se ha convertido en una dirección profesional con el objetivo de la enseñanza de la traducción como el principal contenido de la enseñanza. Las condiciones, los medios y las habilidades de la enseñanza de la traducción han mejorado notablemente en comparación con el pasado, pero hay una serie de problemas en el campo de la enseñanza de idiomas extranjeros, como el modo de enseñanza de la ideología orientadora y el objetivo de la enseñanza de la traducción. Además, debido al tiempo y los cursos limitados, es necesario mejorar la práctica de la traducción y la capacidad de investigación de la traducción de los estudiantes, prestando especial atención a los idiomas minoritarios, y no es difícil encontrar que, debido a la corta historia de la enseñanza, a la demanda relativamente pequeña de talentos en el mercado y a la debilidad de los profesores de traducción, el cultivo de talentos de traducción está restringido. La enseñanza de la traducción sigue siendo un medio eficaz de apoyo a la enseñanza de idiomas, y como un idioma minoritario, la situación actual de la enseñanza de la traducción de chino-español no es una excepción.

La investigación teórica y el desarrollo práctico de la enseñanza de la traducción en Occidente están muy avanzados respecto a China. La práctica y el estudio de la enseñanza de la traducción en Occidente antes de la segunda guerra mundial también estaban subordinados principalmente a los experimentos y estudios de la enseñanza de idiomas. Es incomparable en cualquier período de la historia, la traducción se ha convertido en una profesión a nivel profesional, no solo la traducción de los filósofos literarios, sino también la aparición de un impulso fuerte, que después de la formación especializada de un equipo profesional, asume una variedad de tareas de traducción, y la traducción no se limita a solamente las obras literarias y religiosas, sino que también se extiende a la ciencia, la tecnología, la política y la economía en todos los campos.

En 1952, la Universidad de Estudios Extranjeros de Beijing inauguró por primera vez la enseñanza del español, que marcó el comienzo de la enseñanza del español en las universidades chinas. La enseñanza del español comenzó a tomar forma después de más de medio siglo de desarrollo tortuoso. En la actualidad, más de 60 universidades de todo el país ofrecen cursos de pregrado y posgrado en español. El número de estudiantes de pregrado y posgrado registrados oficialmente ha superado los 5.000. Y los estudiantes de posgrado y doctorado han aumentado

a 156, con más de 300 profesores de español, tanto de nacionalidad china como de países hispanohablantes.

Además, más de 10.000 personas estudian español de diferentes formas en cursos de español como segunda lengua extranjera, así como en diversos cursos de español y capacitación a tiempo parcial, administrados por universidades y otras instituciones docentes. En los últimos tres años, el 30% de los graduados estudian en el extranjero y el 70% trabajan en diferentes unidades. Las principales unidades de empleo son el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Agencia de Noticias Xinhua, People 's Daily y CCTV, China International Radio, Foreign Language Bureau, China Development Bank, las universidades nacionales, así como algunas grandes y medianas empresas nacionales y extranjeras. El contenido de los trabajos trata principalmente de la traducción, de acuerdo con los requisitos del puesto para integrar otros conocimientos profesionales, y, con el aumento de los talentos españoles, los requisitos de traducción al español también están aumentando. Ya no se ha detenido en la fase de comunicación, los requisitos de traducción también han aumentado en profesionalidad y precisión. La enseñanza de la traducción al español no es solo un medio de enseñanza de idiomas extranjeros, sino también un criterio importante para medir y probar el dominio de idiomas extranjeros. En el contexto del desarrollo del mercado, se está convirtiendo cada vez más en la principal expectativa de los estudiantes como parte principal del mercado de talentos de traducción.

El curso de español se divide en dos etapas: la etapa básica de dos años, la capacitación de las habilidades básicas de los estudiantes de español, la etapa avanzada de dos años, la profundización de las habilidades de los estudiantes de español, y la expansión del conocimiento de la lengua y la cultura españolas. El curso de español también se divide en dos partes, el curso de práctica y el curso de teoría del conocimiento. El curso de traducción se imparte como un curso práctico avanzado.

5.7.1 La situación de la enseñanza del español en la ciudad de Hangzhou.

Para la investigación de este tema, primero quiero saber cuántas universidades, tanto públicas como privadas de Hangzhou tienen el grado en el idioma español.

Y he encontrado solamente dos universidades: la Universidad de Zhejiang y la Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang.

Primero voy a ver una introducción breve de la carrera del idioma español en la Universidad de Zhejiang, ya que esta universidad ocupa constantemente los primeros cinco puestos entre las mejores universidades de China. La Universidad de Zhejiang ha ofrecido la carrera del idioma español desde el año 2016:

Objetivos de la capacitación: esta especialización se dedica a formar los talentos humanos con alto nivel moral, con el dominio profesional del idioma y literatura españoles y otros conocimientos profesionales relacionados, y puede ser competente en asuntos exteriores, educación, economía y comercio, cultura, ciencia y tecnología, temas militares y otros departamentos profesionales.

Requisitos de formación: Los estudiantes de esta especialidad aprenden principalmente los fundamentos básicos de lingüística y literatura española, y también aprenden sobre la cultura, historia, filosofía, política, economía, arte, derecho y otras materias de humanidades y ciencias sociales de los países hispanohablantes, y reciben sistemáticamente la capacitación en habilidades básicas de comprensión auditiva, expresión oral, lectura, escritura, traducción, etc. en español, con el fin de dominar la capacidad de expresión oral y escrita en español, tener la capacidad de comunicarse con personas nativas en la comunicación intercultural, utilizando tecnología informática y de redes para adquirir conocimientos de forma continua. También para obtener la capacidad integral de utilizar el conocimiento profesional para descubrir, analizar y

resolver problemas, así como la capacidad de pensamiento creativo y la capacidad de investigación científica.

Diferentes escuelas pueden configurar diferentes direcciones profesionales según las necesidades sociales y sus propias características, como español + inglés, español + comercio internacional, español + relaciones internacionales, español + turismo internacional, etc.

Los graduados deben poseer los siguientes conocimientos y habilidades:

- A. Conocimientos básicos de lingüística y literatura española;
- B. Utilizar el conocimiento profesional del español para descubrir, analizar y resolver problemas y dominar los métodos del pensamiento creativo y la investigación científica;
- C. Dominio del español para la comunicación oral y escrita y la comunicación intercultural;
- D. Familiarizarse con las normativas, políticas y regulaciones de China en diplomacia, relaciones exteriores, educación, economía y comercio, intercambios culturales, etc.,
- E. Poseer buenas cualidades ideológicas y morales, dominio de conceptos legales y conciencia de integridad, altos logros culturales, literarios y artísticos, fuerte conciencia moderna y conciencia de comunicación intercultural, espíritu emprendedor pragmático e innovador, conciencia de disciplina profesional y capacidad de especulación, tener un físico sano y sonido de calidad psicológica.

Curso principal:

- A. Cursos habilidades profesionales en español, que incluyen español básico y avanzado, fonética, comprensión auditiva, expresión oral, lectura, escritura, interpretación, traducción, etc.
- B. Cursos de conocimiento profesional español, que incluyen introducción a la lingüística española (fonética, vocabulario, retórica, etc.), gramática española, historia de su literatura y lecturas seleccionadas de obras, historia de la literatura latinoamericana y lecturas seleccionadas de obras, introducción a la cultura española y latinoamericana, redacción de ensayos académicos etc.,

Las horas de los cursos de español de competencias profesionales no deben ser inferiores al 70% del total de horas de los cursos de educación profesional, y las horas de los cursos de español de conocimientos profesionales deben representar alrededor de 15% del total de horas de los cursos de educación profesional.

Principales contenidos de la enseñanza práctica: La enseñanza práctica de esta especialidad no solo se refleja en la enseñanza en el aula, sino también en el aprendizaje extraescolar y las actividades prácticas de los estudiantes. El aprendizaje extracurricular y las actividades prácticas son la extensión y expansión de la enseñanza en el aula y una forma importante de cultivar y desarrollar las habilidades de los estudiantes. El aprendizaje extracurricular y las actividades prácticas deben basarse en el contenido de la enseñanza en el aula, para estimular el interés de los estudiantes en el aprendizaje y cultivar la capacidad de aprendizaje autónomo de los estudiantes, la capacidad de uso integral del lenguaje, la capacidad de organización, la capacidad de comunicación, la capacidad de pensamiento y la capacidad de innovación. Además, también se debe alentar a los estudiantes a participar activamente en diversas prácticas profesionales relacionadas con su especialidad (como actividades relacionadas con los países hispanohablantes y pasantías educativas) y actividades de práctica social.

Años de estudio: cuatro años.

Título otorgado: Licenciatura en Artes.

En segundo lugar, veremos la introducción a la carrera de estudios en el idioma español que ofrece la Universidad Internacional de Zhejiang:

Años de estudio: cuatro años

Objetivos de formación: esta especialización tiene como objetivo cultivar el español aplicado mediante un desarrollo integral de las habilidades básicas y de la capacidad de

aplicación del idioma español, tener la visión internacional y habilidades de comunicación intercultural. Después de la graduación, los alumnos podrán participar en trabajos comerciales y de gestión relevantes en educación, relaciones exteriores, turismo, departamentos de economía y comercio exterior, empresas y agencias gubernamentales.

Cursos principales: español básico, audiovisuales en español, español oral, lectura en español, escritura, español avanzado, traducción e interpretación en español, introducción a los países hispanohablantes y a la cultura latinoamericana, español latinoamericano. Lecturas seleccionadas de obras literarias nacionales, introducción a la cultura española y a lecturas seleccionadas de obras literarias españolas, etc.

Desde 2019 La Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang añadió el idioma español a los idiomas extranjeros que enseña al público. Además del inglés y el japonés, hay un total de tres idiomas extranjeros universitarios para elegir. También es la primera universidad que incluye el español como lengua extranjera en la provincia de Zhejiang.

Aquí tengo que añadir algo. Ninguna de estas universidades ofrece carreras de traducción e interpretación intercultural chino-español aplicada a los servicios públicos, ni ofrecen formaciones educativas a nivel de máster. Sin embargo, desde las breves introducciones de ambas universidades, puedo ver que, durante los cuatro años del curso, ambas ofrecen cursos de traducción e interpretación al español, y dentro de los ámbitos de formación educativa también se indica que los graduados pueden ser competentes en asuntos exteriores, educación, economía y comercio, cultura, ciencia y tecnología, temas militares y otras áreas profesionales.

Desde nuestro punto de vista, las dos universidades mencionadas antes se enfocan en dar una formación básica en el idioma español, desde la fonética hasta la gramática, incluyendo también la introducción cultural y comercial de países hispanohablantes.

La Universidad de Zhejiang también se dedica a la práctica del idioma fuera de la clase. Esto me parece muy interesante, ya sabemos que estas prácticas pueden tener lugar en los servicios públicos de Hangzhou, lo cual favorece a los estudiantes y también a los hispanohablantes, que podrían tener traductores e intérpretes gratis.

A continuación, veremos la situación de los centros educativos de Hangzhou para el idioma español. He buscado en internet. Son numerosos y según el cálculo son insuficientes. Hay unos 10 institutos educativos privados que ofrecen cursos de español. Revisamos algunos destacados de ellos para saber qué están enseñando y cuáles son sus diferencias y similitudes con las universidades.

El instituto New Channel ofrece varios tipos de cursos de español que sirven a los estudiantes para diferentes necesidades. Por ejemplo, hay cursos para los que van a estudiar en los países hispanohablantes por un corto período de tiempo. Basado en el libro "Español Moderno", los alumnos van a aprender los puntos claves de conocimiento y el vocabulario, y obtener habilidades en el español oral. Durante el período de estudio los profesores también puedan apoyar a los alumnos en la solicitud del visado para ir a estudiar en los países hispanohablantes.

También hay cursos para los que están preparando el examen DELE. El curso se basa principalmente en los cuatro módulos del DELE, prueba oral, de comprensión auditiva, de escritura y prueba de lectura. Proporciona una formación sistemática especial, que incluye análisis de pruebas, habilidades de prueba, ejercicios y pruebas de simulación. A través de la simulación del DELE, lleva al estudiante al marco de conocimiento del combate real, para prepararlo mejor para la prueba.

Características del curso:

Se ofrecen cursos personalizados a los alumnos. El instituto diseña y enseña a los alumnos según el nivel de español que tienen y también tiene varias formas de dar clases, 1V1, 1V2, 1V3 y 1V4 para que los estudiantes elijan de manera flexible.

El centro de enseñanza controla la contratación de profesores de nivel superior. El equipo docente de los repatriados tiene un tiempo medio de docencia de más de ocho años.

En la sala de autoaprendizaje de los estudiantes, los profesores responden sus preguntas y aprovechan el tiempo libre para enseñarle a los estudiantes y revisar el nivel de dominio que tienen de los conocimientos enseñados.

Con lo que he mencionado, puedo tener una idea de que, en comparación de las universidades, los institutos privados ofrecen cursos de un período muy corto, sus clases se dirigen a motivos concretos y los estudiantes que participan lo hacen para obtener cierto nivel de español en un tiempo muy corto.

La forma de dar clases también se diferencia de las universidades. Generalmente en las universidades los grupos cuentan con más de 20 estudiantes, y es difícil ofrecer cursos según el nivel de cada alumno. Sin embargo, los institutos privados pueden ofrecer cursos hasta 1V1 y pueden dar clases según el tiempo libre que tengan los estudiantes. Y las características de los estudiantes en ambos casos son diferentes: Los estudiantes de universidad son graduados de la escuela secundaria, están siguiendo su carrera de estudio normal a tiempo completo, mientras que los de institutos privados son variados, algunos quieren un curso rápido para obtener un certificado del idioma español para estudiar en algún país hispanohablante, otros son trabajadores adultos que solo tienen su tiempo parcial, y que por motivo de interés o de trabajo necesitan dominar el idioma español.

Las universidades no dividen sus clases según el nivel de The Common European Framework of Reference for Languages como los institutos privados. Los privados prefieren dividir sus clases en partes cortas porque así es más fácil lograr una meta concreta y será más fácil coger la autoconfianza para seguir estudiando. Sin embargo, los estudiantes de las universidades se dedican totalmente en los estudios, se enfocan más en el aprendizaje, los profesores solo necesitan diseñar sus clases según el nivel de sus alumnos, no más allá.

Como he visto, la Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang ha puesto al idioma español como una opción de idiomas, es decir los alumnos pueden escoger al español como su segunda lengua extranjera. Aprovecho la oportunidad para explicar un poco sobre el desarrollo del español como lengua extranjera en las universidades chinas.

El español, como nueva lengua minoritaria, es un idioma que muchos estudiantes quieren aprender como lengua extranjera ya que los hablantes de español son pocos hasta ahora y dominar el español les podría ayudar a encontrar una mejor oferta de trabajo. La enseñanza del español en China tiene un desequilibrio entre el Norte y el Sur, de modo que el mercado de las lenguas extranjeras tiene más demanda en el Sur y menos en el Norte. En algunas ciudades de segundo y tercer nivel, es difícil encontrar universidades que ofrezcan el español como lengua minoritaria.

En los últimos años, los requisitos del empleo de talentos en lenguas extranjeras han aumentado, ya que las empresas exigen cada vez más calificaciones y experiencia a los estudiantes de lenguas extranjeras. En las universidades del sur, debido al entorno económico, los empresarios prestan más atención a las capacidades de los estudiantes que a sus calificaciones. Bajo estas condiciones, los estudiantes de inglés están obligados a cursar una segunda lengua optativa para su maestría, y la mayoría de ellos comienzan su estudio y práctica en el primer semestre de su tercer año.

Debido al escaso tiempo disponible para la enseñanza de la segunda lengua y al hecho de que el español es una lengua latina y se sabe que la gramática de las lenguas latinas es más compleja que la de otras lenguas extranjeras y que es más difícil llegar a dominarla en poco tiempo, la cantidad de universidades que ofrecen el idioma español como segunda lengua extranjera no es la ideal.

Desde otro punto de vista, al fin y al cabo, el inglés es una asignatura de la enseñanza superior desde hace décadas, y sobre esta base, la enseñanza de lenguas minoritarias o el

multilingüismo está llamado a convertirse en una tendencia importante en el futuro. Como puede verse el presidente de China visitó a casi todos los países latinoamericanos en 2014, y en el futuro habrá muchos cambios en las tendencias lingüísticas. El entorno de las lenguas extranjeras será más multilingüe, multifuncional, adaptable y práctico, y se ajustará más a las necesidades del mercado como herramienta de trabajo y no como simple disciplina. En este entorno, el empleo de lenguas minoritarias es cada vez más importante.

El español (o castellano), con aproximadamente 585 millones de hablantes nativos en 2020, en los siete continentes, principalmente en los países de América Latina, es la tercera lengua más hablada del mundo, después del chino y el inglés.

Según los últimos datos, las personas "monolingües" que dominan una lengua extranjera, especialmente el inglés, ya no son los candidatos de calidad que buscan los reclutadores, sino que las personas "multilingües" que dominan dos o más lenguas extranjeras, o los estudiantes de lenguas extranjeras "complejas", como se les conoce comúnmente, se están convirtiendo en un criterio más importante para la contratación.

En este contexto, la política de desarrollo económico del país, que ha sido importante durante décadas, ha fomentado que las universidades formen graduados multilingües, pero en la práctica ha habido algunos problemas con el curso de segunda lengua extranjera (español), como son la falta de orientación general, de un programa de estudios sólido, de objetivos de enseñanza claros basados en la escasez de pequeños talentos lingüísticos y el hecho de que el curso se ofrezca en un horario diferente al de los cursos principales. El horario de los cursos entra en conflicto con la especialidad, lo que hace que disminuya la motivación de los estudiantes para realizarlos. La asignatura no es clara en su estatus, no es precisa en su orientación y no es eficaz en su enseñanza, lo que choca con las necesidades de la sociedad y el desarrollo de la universidad, y es digno de reflexión y estudio por parte de cada profesor.

Ejemplos del curso del español como segunda lengua extranjera

A. Diferencias y desniveles en el proceso de enseñanza práctica

El mejor modo de enseñar el multilingüismo en una segunda lengua extranjera es desarrollar la capacidad de comunicación de los alumnos. Al mismo tiempo, el desarrollo económico de los países en los que se habla la lengua extranjera tiene una repercusión directa en el desarrollo de las asignaturas de lenguas extranjeras en las universidades de China.

En el caso del español como segunda lengua, la mayoría de los países de América Hispanohablante, con excepción de la España de la Unión Europea, se encuentran en un periodo de crecimiento económico y de construcción y estos países hispanohablantes son países en desarrollo, no desarrollados.

La enseñanza del español como una segunda lengua en las universidades chinas ha causado unos fenómenos reales: por ejemplo, la mayoría de los institutos de lenguas extranjeras y las universidades han desarrollado una segunda lengua (el español) como asignatura secundaria o principal. Por ejemplo, la Universidad de Estudios Extranjeros de Guangdong, la Universidad de Estudios Extranjeros de Shanghái, la Universidad de Estudios Extranjeros de Tianjin y la Universidad de Estudios Extranjeros de Xi'an, han establecido una doble titulación en inglés-español. Entre estas universidades, la Escuela de Negocios de la Universidad de Estudios Extranjeros de Guangdong hace hincapié en el conocimiento cultural y en el uso del español, a la vez que ofrece varias especialidades en negocios, traducción y diplomacia, lo cual es demasiado dependiente de otras disciplinas para el desarrollo de una lengua minoritaria. Este problema también muestra que los objetivos actuales de la educación superior en China no son suficientes para desarrollar el estatus de las lenguas extranjeras en la educación superior.

B. Diferencias en la naturaleza y orientación de los cursos

En cuanto al programa de estudios, actualmente no existe un programa especializado para los cursos de idiomas minoritarios. Por ejemplo, el programa de inglés comercial de Guangdong Peizheng College, ha establecido el español como curso público opcional para los estudiantes

de grado. Sobre esta base, la mayoría de las universidades consideran que el español como segunda lengua debe ser una asignatura obligatoria para los estudiantes de inglés en el nivel básico de la enseñanza superior. Lo más común es que las escuelas de idiomas extranjeros hayan convertido el español como segundo idioma en una asignatura obligatoria para las carreras de inglés en sus universidades. Esta orientación y caracterización del curso tiene un impacto directo en el desarrollo futuro del español como segunda lengua en las universidades de lenguas extranjeras. En el futuro habrá una gran demanda de cursos de segunda lengua, independientemente del idioma, porque el desarrollo cultural, educativo y económico de los países en vías de desarrollo no dejará de crecer. Y ¿podrán en ese momento la planificación y formación de alumnos de esta carrera satisfacer las necesidades del mercado laboral? Esto sigue siendo un problema agudo.

C. Material didáctico y modelos anticuados

Muchos materiales didácticos extranjeros de gran calidad para la enseñanza del español no han sido traducidos ni intercambiados a tiempo en las universidades chinas, por lo que los materiales didácticos de muchas universidades todavía están llenos de contenidos de hace 10 años, y su contenido está desfasado y carece de actualización con los tiempos.

Por ejemplo, los cursos de español del Instituto de Lenguas Extranjeras de Shanghái, la Universidad de Estudios Extranjeros de Pekín y el Instituto de Lenguas Extranjeras del Ejército Popular de Liberación (EPL) han estado utilizando los libros "Español Moderno" capítulos 1-6, publicados por la Agencia de Estudios Extranjeros en el 2005 y escritos por el profesor Dong Yansheng. El retraso de los materiales de enseñanza del español como lengua extranjera es también un problema destacado. La mayoría de nuestras clases de segunda lengua se basan en "gramática + vocabulario + texto + ejercicios", y muchos de nuestros profesores persiguen una enseñanza rápida y descuidan la comunicación con los alumnos y les piden que se expresen conscientemente en la segunda lengua. Este punto de enseñanza sigue teniendo muchas carencias. Al mismo tiempo, hay que cambiar la forma de enseñar del antiguo modelo "libro + pizarra". Hay que enseñar a los alumnos la cultura y los hábitos modernos y los conocimientos abiertos y aplicados de cada país, no solo adoctrinarlos.

D. El interés de los estudiantes por aprender está muy polarizado.

Para los estudiantes que están estudiando una carrera, un segundo idioma (español) es solo un curso complementario o una combinación de cursos para tener en cuenta si quieren cambiar de especialidad. Para la mayoría de los estudiantes que no van a la escuela de posgrado, estudiar español como segunda lengua es relativamente fácil y no requiere una alta calidad de estudio.

Es importante reconocer que un año de estudio de una segunda lengua no es suficiente para dominar el español. Aunque la fonética es relativamente fácil de aprender, es difícil aplicar las complejidades de la inflexión personal y la gramática a las conversaciones.

E. Falta de entorno lingüístico

El desarrollo educativo de la segunda lengua extranjera (español) es muy diferente al de los cursos de inglés y japonés en el nivel universitario. La información en inglés y otros idiomas está disponible en la radio y la televisión, en los medios de comunicación y en las grandes bibliotecas, periódicos y revistas, e incluso en el idioma original. En cambio, la vida cultural de las lenguas minoritarias es muy difícil. La falta de contenidos es una limitación para el desarrollo de la asignatura de español como segunda lengua. En un entorno así, es difícil enseñar a los alumnos a entender la asignatura a través de una experiencia visual.

España es miembro de la Unión Europea y no es necesario describir el grado de apertura, pero hay muy pocos recursos de internet y de literatura extranjera, lo que afecta en gran medida a la motivación e iniciativa de los estudiantes. La mayoría de los países hispanohablantes, a excepción de España, son países latinoamericanos, en los que el desarrollo se centra en la economía y la construcción, y en los que los recursos dedicados a la educación y la comunicación son relativamente pocos en comparación con otros países desarrollados. Por

razones propias, el Ministerio de Asuntos Exteriores no firmó un acuerdo formal con España hasta 2007 sobre equivalencias académicas y programas de estudios en el extranjero, por lo que estamos muy por detrás de otras carreras de idiomas como el inglés en este proceso de desarrollo.

Desde lo que he explicado antes, el desarrollo de la carrera del idioma español como lengua extranjera todavía está en camino y se requiere más esfuerzo para lograr el mayor desarrollo, como tiene por ejemplo la popularización de la enseñanza del inglés como lengua extranjera en China.

Para realizar esto, se requiere desde la preparación de materiales modernos, ya que el autor del presente trabajo también estudiaba con los materiales del español disponibles en China y tenían errores gramaticales, y también contenidos que ya no se usan en la vida real de los países hispanohablantes. La universidad también necesita poner más atención en la publicidad del idioma español, ya que la mayoría de las universidades chinas solo tratan a la enseñanza del idioma español como una clase complementaria para los créditos de estudiantes. Debe dársele importancia a dominar varios idiomas ya que las empresas famosas cada día están pidiendo más personal multi-lingüístico. Sobre todo, en la ciudad de Hangzhou, ya que según los datos Hangzhou ya figura entre las primeras ciudades grandes de China, y es urgente ampliar la enseñanza del idioma español para promover la comunicación y el desarrollo de varios aspectos sociales entre Hangzhou y los países hispanohablantes.

Como se ha mencionado anteriormente, el desarrollo de la enseñanza de la traducción al español en China se encuentra todavía en su etapa inicial, y hay muchos problemas que resolver. Además, con el desarrollo de la enseñanza del español, el curso de traducción al español apoyará mejor a la enseñanza del idioma. Al mismo tiempo la enseñanza de la traducción al español se refinará gradualmente con la enseñanza del español.

Como han dicho algunos encuestados, el personal de los servicios públicos de Hangzhou también podría intentar aprender español. El departamento de servicios públicos puede impartir regularmente la formación básica del idioma español a los empleados, introducir las culturas de los países hispanohablantes y enviar a las personas talentosas a realizar intercambios en los centros hispanohablantes.

En el contexto actual de tan frecuentes intercambios internacionales, el departamento de servicio público, como la parte más directa y frecuente de contacto con los hispanohablantes, debe estar equipado con un cierto número de talentos que dominen idiomas extranjeros; Además, los departamentos de servicios públicos deben ofrecer regularmente a las personas la capacitación en idiomas extranjeros básicos para que puedan dominar lo básico de los idiomas extranjeros. Deben proporcionar oportunidades para, por ejemplo, intercambios internacionales o capacitaciones a su personal para que puedan conectarse con la sociedad internacional. El personal que trabaja en servicios de idiomas extranjeros no solo serán máquinas para transmitir información sino también servirán como participantes activos y mediadores importantes en aspectos como el intercambio entre diferentes etnias, culturas y relaciones entre diferentes países.

5.8 la enseñanza del chino en los países extranjeros

De la segunda pregunta de la encuesta puedo ver que casi todos los entrevistados recibieron alguna formación en el idioma chino antes de venir a Hangzhou. Veamos poco cómo es la enseñanza del chino en los países extranjeros.

En julio de 1987 se estableció el Grupo Directivo Nacional de la Enseñanza del Chino como Lengua Extranjera y se estableció una oficina permanente de la Oficina del Grupo Directivo Nacional de enseñanza del chino como lengua extranjera de China, que también llamamos Hanban.

En 1988 se estableció la Asociación Internacional de Profesores de Chino, con sede en la Universidad de Beijing, con el fin de capacitar a excelentes profesores internacionales de chino para promover la promoción mundial del chino y el intercambio cultural entre China y los países extranjeros.

El 15 de abril de 2004, el Ministerio de Educación puso en marcha oficialmente el programa de voluntarios chinos para profesores internacionales de chino, que tiene por objeto seleccionar y capacitar a maestros voluntarios calificados para que se dediquen a la enseñanza del chino a tiempo completo en el extranjero a fin de resolver el problema de la escasez de profesores chinos en todo el mundo. El primer Instituto Confucio del mundo se estableció en Seúl, Corea del Sur, el 21 de noviembre de 2004. En los últimos años el número de personas que estudian chino en todo el mundo ha aumentado rápidamente. En los países asiáticos, no solo en Corea del Sur y Japón, sino también en los países del sudeste asiático hay un número cada vez mayor de estudiantes universitarios que eligen al chino como su segundo idioma extranjero. En los países europeos y americanos, el número de personas que estudian chino ha aumentado en un 45% anual, según las estadísticas aproximadas de la Oficina del Grupo Directivo Nacional de Promoción Internacional del Chino. En la actualidad, más de 5.000 universidades de más de 100 países ofrecen cursos de chino, y casi 100 millones de extranjeros estudian chino fuera de China.

A diciembre de 2019, China ha establecido 550 Institutos Confucio y 1.172 Aulas Confucio en escuelas primarias y secundarias en 162 países o regiones. Desde su creación, el Instituto Confucio ha prestado servicio a decenas de millones de estudiantes de varios países para aprender chino y aprender sobre la cultura china. Ha desempeñado un papel importante en la promoción del desarrollo de la educación china internacional y se ha convertido en una plataforma importante para el mundo. para aprender sobre China.

Con el fin de resolver el problema de la falta de recursos para los profesores de chino como lengua extranjera, con la aprobación del Ministerio de Educación, la Universidad de Lengua y Cultura de Beijing abrió por primera vez la especialidad de enseñanza de chino como lengua extranjera en 1983, y hay otras universidades que se han sumado a esta labor desde entonces. Hoy, según estadísticas incompletas, hay al menos 400 colegios y universidades que han establecido esta especialidad. Sin embargo, la especialización del chino como lengua extranjera es todavía demasiado joven y todavía hay muchas imperfecciones que deben desarrollarse y mejorarse.

5.9 Situación actual de los materiales en papel en los servicios públicos de Hangzhou.

En los últimos años, el personal extranjero que ha sido atendido por los servicios públicos de Hangzhou ha aumentado considerablemente. Las indicaciones bilingües se ven en los servicios públicos, pero sigue faltando material en papel tales como el Manual de Servicios y la configuración bilingüe de la máquina de servicios.

Aquí cuando mencionamos el término "bilingüe, debe anotarse que en casi todos los servicios públicos de Hangzhou se refiere al idioma inglés como la lengua extranjera. Para los hispanohablantes, las barreras lingüísticas en los servicios públicos de Hangzhou son el problema más importante, lo que hace que no puedan expresar sus necesidades con precisión y que no puedan hacerse entender a tiempo, lo que hace complejo el proceso de acceso a los servicios públicos. Hay una brecha grande en los resultados de la investigación sobre los servicios a hispanohablantes en los servicios públicos de Hangzhou. Según nuestra investigación, el nivel de servicio de idiomas extranjeros de los departamentos de servicio público en Hangzhou aún no puede satisfacer las necesidades de los extranjeros en este momento, y presenta algunas dificultades para el trabajo de los departamentos correspondientes.

En el curso de esta investigación, encontré que muchas informaciones de los departamentos de servicios públicos no están en idioma español o, aunque algunas están el español no son perfectas, lo que sin duda trae grandes inconveniencias a los hispanohablantes cuando buscan las informaciones necesarias. Las informaciones en español no solamente pueden traer comodidad a los hispanohablantes, sino también mejorar el nivel de los servicios de idiomas extranjeros de los departamentos de servicios públicos, y lo que es más importante también desempeñan el papel de mostrar la imagen de la ciudad, encarnar la cultura y mejorar la calidad. Por lo tanto, la popularización de informaciones en español en el sector de los servicios públicos no solo muestra la inclusión y la connotación de Hangzhou como ciudad internacional importante, sino que también responde a las necesidades del llamado del gobierno a la construcción de un sistema de información en diferentes idiomas extranjeros.

5.10 Instalaciones necesarias que se requieren hacer por los servicios públicos de Hangzhou.

En la lista de comentarios se sugiere la idea de contar con una ventanilla especial para los hispanohablantes. Esto me parece muy necesario ya que los departamentos de los servicios públicos deberían establecer y utilizar departamentos especializados de servicios relacionados con el extranjero, a fin de tener en cuenta los bajos costos de funcionamiento y la alta eficiencia de los servicios, por lo que el tamaño de los departamentos que reciben a extranjeros no debe ser demasiado grande, sino que solamente deben contar con personal especializado de recepción que domine el idioma extranjero, y también debe ponerse en funcionamiento una vez establecido dicho departamento. Además, este departamento debe ponerse en un lugar visible. Por ejemplo, en los hospitales, una vez el hispanohablante entre al hospital, podría encontrar un servicio de recepción especial. El hispanohablante estaría acompañado por el personal de recepción, e iría al departamento médico que correspondiera a la enfermedad que tiene. Esto reduciría en gran medida la confusión causada por la falta de lenguaje común en la recepción de los hospitales, mejorando así la eficiencia de la recepción y aliviando eficazmente el dilema de los obstáculos lingüísticos entre el personal extranjero y los médicos.

Mientras tanto, los departamentos de servicios públicos deberían promover vigorosamente los esfuerzos de publicidad en la investigación. Puedo ver que algunos hospitales sí ofrecen el servicio de interpretación telefónica, pero ninguno entre los encuestados tenía claridad sobre esto, lo que refleja plenamente que los hospitales y los servicios públicos deben poner esfuerzos en la publicidad y la promoción, e indicar los servicios que se pueden solicitar y mejorar la experiencia de los hispanohablantes en los servicios públicos de Hangzhou.

5.11 La situación de empresas que ofrecen servicios profesionales de la traducción e interpretación en Hangzhou.

En cuanto a la pregunta 19, puedo ver que la mayoría de los encuestados quieren pagar a traductores e intérpretes profesionales. Pero ¿adónde pueden acudir para buscar estos profesionales? Y ¿cuáles son los requisitos básicos que debe tener un traductor e intérprete de chino-español para acompañar al cliente a los servicios públicos?

He intentado buscar por internet. Y he encontrado algunas empresas profesionales que ofrecen servicios profesionales como la que se muestra en la captura 17:

Captura17: portal de una empresa de servicios profesionales de traducción

Captura 18: Servicios profesionales que ofrece la empresa Shangyu

Captura 19: Idiomas que ofrece la empresa Shangyu

Desde las capturas 17 hasta 19 puedo ver que en Hangzhou no sería muy difícil encontrar a un intérprete o traductor de chino-español si los hispanohablantes saben buscar por internet, pero he visto que el costo diario que se publica en la página de esta empresa ha sido 1600 yuanes, se equivale como unos 200 euros. Este precio se ha alejado demasiado del presupuesto que he recibido en la presente encuesta.

Para un traductor e intérprete profesional, ¿cuáles son las habilidades que deben tener?

Primero, debe dominar muy bien los dos idiomas, es decir el chino y el español. Siempre debe utilizar las palabras adecuadas para expresar cada frase que escucha, debe evitar los malentendidos, sobre todo cuando está en los servicios públicos serios como el hospital o en un juicio. Mantener la confiabilidad será la primera responsabilidad de un intérprete o traductor.

Segundo, debe conocer los procesos de los servicios públicos de Hangzhou, así cuando se entere de la necesidad del cliente, puede acompañarlo directamente a la oficina que necesite, ahorrándole tiempo y aumentando la eficiencia del servicio al cliente.

Tercero, debe dominar los términos relacionados con el asunto al que va a acompañar al cliente. Por ejemplo, si el cliente necesita acudir al dentista, el intérprete debe preparar las palabras relacionadas con la dentadura e incluso conocer la estructura que tienen los dientes para poder interpretar la conversación con fluidez. Si el cliente va a un juicio, es mejor conocer primero los antecedentes del caso y si es posible pedir al cliente los documentos relacionados con el caso, ya que el juicio es un asunto muy serio y no permite ningún tipo de malentendido. Un error lingüístico podría cambiar el resultado final.

El cuarto punto sería conocer las costumbres y las diferencias culturales entre China y los países hispanohablantes. Conocemos bien que, aparte de la comunicación lingüística, también hay una comunicación no verbal que representa una dificultad para los intérpretes, porque entender las palabras no verbales exige que el intérprete observe muy bien las reacciones de las partes involucradas y además evitar el malentendido que puede causar la diferencia cultural. De lo que he visto en las respuestas, algunos encuestados dicen que no les interesa conocer todos los detalles, pero sí la idea principal. Por esto es importante que el intérprete profesional evite por su parte la derivación de la idea principal.

5.12 Las diferencias culturales entre China y los países hispanohablantes

En el estudio de la comunicación intercultural, los estudiosos creen que los valores son un problema crucial y el núcleo de la comunicación intercultural. Con la globalización del mundo, la comunicación cultural entre China y Occidente hace que se conozcan cada vez más sus diferencias culturales y la diferencia de orientación de valores conducirá inevitablemente a conflictos interculturales. Bunner, en su texto señala que “las diferencias en la orientación cultural”, los valores, las normas sociales y el estilo de vida de las personas pueden dar lugar a diferencias en el proceso de codificación de los actos verbales y no verbales, así como en la organización del texto o el idioma, que obstaculizan la exactitud y eficacia de la comunicación intercultural y causan malentendidos e incluso hostilidad entre las partes. Por lo tanto, para resolver este problema y encontrar la clave para resolverlo, primero debemos prestarle suficiente atención. Solo cuando nos demos cuenta de las diferencias, podremos enfrentarlo y resolverlo.

La sensibilidad y la racionalidad del modo de pensar, de que China ha sido una sociedad agrícola durante mucho tiempo, han creado una especie de psicología cultural nacional. En este gran entorno con fuertes sentimientos, los chinos tienen que lidiar con muchos aspectos de los problemas relacionados con los factores emocionales, y no quieren ofender a la gente. Cuando hacen algunas cosas para la armonía interpersonal, es la llamada mianzi (entendida también como la dignidad). La gente a veces incluso utiliza palabras que tienen diferente significado para otros. Debido a la acumulación de factores naturales y sociales a largo plazo, las naciones

han formado sus propios modelos culturales únicos, lo que ha dado lugar a diferencias culturales entre los países. Los chinos tienen un fuerte sentido colectivo y prestan atención a la solidaridad y la amistad, por lo que a menudo están dispuestos a enterarse de los asuntos de los demás y a ser honestos con ellos, mientras que los occidentales prestan gran atención a la privacidad personal y al espacio personal, no quieren hablar demasiado de sus propios asuntos con los demás, y mucho menos dejar que otros interfieran en ellos, por lo que a menudo se presentan conflictos en cuestiones de privacidad entre China y los países occidentales. Cuando los chinos se encuentran por primera vez, a menudo se preguntan la edad, el estado civil, los ingresos profesionales, etc. En China es un acto educado, pero en Occidente estas preguntas violan la privacidad personal. Los chinos tienen un fuerte sentido de la patria, si se encuentran con un paisano en el extranjero, están muy emocionados, pero los occidentales son muy indiferentes a esto. En comparación con los sentimientos emocionales de China, la cultura occidental se refleja en una fuerte ciencia, junto con el progreso continuo de la revolución industrial. Por el influjo de la producción industrial, de la ciencia y de la democracia, la conciencia de la competencia leal se ha convertido en la característica típica del pensamiento occidental. Este carácter de la civilización industrial cultiva un fuerte espíritu de lucha y la conciencia de salvaguardar sus propios intereses. Su búsqueda de la verdad, la originalidad y la curiosidad de su propia naturaleza no escatima esfuerzos para explorar la base y el origen de las cosas humanas, y los chinos todavía mantienen el concepto tradicional de jerarquía, y generalmente se levantan ante los líderes o ancianos para mostrar respeto, pero este hábito no existe en Occidente.

Desde la antigüedad, China se ha centrado en el colectivismo. La doctrina tradicional de Confucio promueve la doctrina de la media y el compromiso en todas las cosas, sin destacar el poder individual, y considera que la modestia es la mejor virtud. Por lo tanto, al pueblo chino, en general, le gusta observar el precepto de los antiguos, no es bueno para sospechar, todo sigue las leyes generales de la sociedad y se mantiene en la posición del pueblo. Servir a la gente en todo momento es el estándar de los valores correctos, mientras que Occidente aboga por el individualismo, enfatiza la innovación en todo, destaca la fuerza individual, todos son iguales, no importa el niño grande o pequeño es un miembro de la sociedad, todo el mundo se siente como el ser de la sociedad. Por lo tanto, cuando se trata de las cosas, los occidentales están acostumbrados a primero decir lo que piensan y luego mencionan los antecedentes, mientras que cuando se enfrentan a los mismos elogios, los occidentales, sin duda, responden en gran medida a una palabra de agradecimiento, mientras que los chinos modestos, dirán, no soy tan bueno como usted dice. Si los occidentales escuchan esta respuesta va a pensar que estás cuestionando su apreciación.

Las diferencias culturales entre China y los países occidentales no solo se reflejan en los valores del pensamiento, sino que también existen diferencias en la comunicación diaria, como el hábito diario de los chinos de saludar siempre preguntándote si has comido. De esta manera, en opinión de los occidentales pensarán que te están invitando a cenar. En Occidente por lo general saludan hablando del clima, la salud, el transporte y los deportes, así como de los intereses y pasatiempos como tema en China. Los nombres de los familiares se utilizan a menudo entre los familiares, por ejemplo, tíos y tías, hermano, hermana, etc., Pero en Occidente, los términos de parentesco no se utilizan ampliamente en la sociedad, lo que puede sonar extraño para ellos. En términos de palabras de agradecimiento, los chinos rara vez dan las gracias a los miembros de la familia, es extraño que a menudo veamos que estas palabras de agradecimiento se utilizan entre los miembros de la familia. No solo suena extraño, sino que también se siente como si hubiera una distancia entre ellos. En los países occidentales se dan las gracias, casi en todas las ocasiones, entre todos, incluso a los padres, hijos; los hermanos y hermanas no son una excepción, y en público, no importa que otros te ayuden, siempre dicen gracias, Este es el mínimo de sus modales.

Además de las diferencias culturales en los valores del pensamiento lingüístico entre China y Occidente, también hay grandes diferencias. Los chinos no muestran la felicidad, la ira ni la tristeza en la cara, como una expresión educada y cortés, por lo que las expresiones faciales chinas son diferentes de las de los occidentales. Cuando los chinos están en una conversación los movimientos de su cabeza y boca, los movimientos oculares y otras partes del cuerpo son menos que los occidentales, y los chinos son más reservados. Frente a la gente común a menudo restringen sus sentimientos. En este sentido los occidentales sienten que no pueden saber lo que están pensando los chinos.

Frente a la diferencia entre la cultura china y la occidental, para superar este obstáculo en la diversidad cultural de hoy en día, no solo debemos entender la cultura china sino también entender la historia y la cultura política occidental, para así tener las diferencias culturales entre China y Occidente en la mente, y así el material de imagen multicanal debe ser la forma más directa y vívida para conocer ambas culturas. A través de la visualización de los materiales de imagen para descubrir las diferencias entre las culturas china y occidental. Si tienen la oportunidad de comunicarse con extranjeros, pueden participar personalmente para entender mejor la cultura extranjera, y a través del proceso de comunicación con ellos pueden llamar la atención del personal de servicios públicos sobre la diferente cultura de otros países. Después de entender las diferencias culturales, deben aprender a identificar y eliminar los prejuicios y los rumores, sin mezclar el concepto racial con los intereses nacionales, el respeto y la tolerancia de las diferencias con los demás. Durante el proceso de buscar la manera para mejorar la comunicación entre diferentes culturas, se permite comunicarse entre ellos mismos para que en la sociedad humana podamos avanzar juntos.

5.13 El papel que desempeñan los traductores e intérpretes de chino-español

De acuerdo con lo que se ha mencionado sobre los comportamientos de los intérpretes y traductores que contrataron los encuestados hispanohablantes, más de la mitad de ellos no pudieron traducir satisfactoriamente las informaciones que pidieron sus clientes. Traducir e interpretar interculturales sería un tema interesante para hablar, y aquí hablo un poco sobre el papel que desempeñan los traductores e intérpretes de chino-español y ¿cuáles son los puntos en los que deben tener cuidado en su trabajo?

El papel de los traductores en el campo del servicio público está cambiando gradualmente hacia mediadores interculturales. Aunque el propósito del trabajo del traductor es servir a inmigrantes que viven en países extranjeros y resolver las barreras idiomáticas que encuentran en los departamentos relevantes, en el proceso de trabajo real los requisitos para los traductores son mucho más que lidiar con problemas de un idioma, y más bien tratar temas involucrados aparte de la comunicación. Los traductores deben dejar en claro que se necesita mucho tiempo para romper conceptos profesionales solidificados, y más bien desempeñar un papel como mediadores interculturales antes de que puedan ser reconocidos, especialmente en algunas áreas de servicio público que restringen el comportamiento de los traductores. Por ejemplo, "en el sistema judicial occidental, el papel de los intérpretes judiciales siempre ha sido reconocido como un 'conducto'. Los jueces y otro personal judicial, como abogados y fiscales, a menudo requieren intérpretes para realizar interpretaciones textuales". (Chen Weizhong 2012). Esto demuestra que la mayoría de los jueces del sistema judicial creen que los traductores solo pueden utilizarse para resolver el problema de las barreras de idioma y no pueden ir más allá de sus propias responsabilidades para explicar la cultura. Además, el traductor debe interpretar las políticas y los sistemas relevantes para los inmigrantes durante el proceso de traducción, de modo que los inmigrantes puedan comprender las leyes y regulaciones locales, integrarse en la sociedad local lo antes posible y evitar malentendidos y conflictos innecesarios en la vida futura.

La mayor parte del trabajo de los traductores en el ámbito del servicio público afectará a

su propio estado psicológico, y las emociones negativas como la tensión y la ansiedad del cliente siempre afectarán el estado mental del traductor. En la traducción médica, el impacto emocional y psicológico es particularmente prominente. Durante el proceso de traducción, el traductor aprenderá sobre las dificultades del cliente, será testigo del trauma severo del paciente y escuchará los recuerdos dolorosos. Todo esto causará un gran trauma psicológico al traductor. La mayoría de los traductores han tenido la experiencia de sentirse incómodos con el tema que se está discutiendo, e incluso se sienten enojados, preocupados y nerviosos. En la actualidad, la mayoría de las organizaciones tienen cierto conocimiento de la necesidad de apoyo psicológico y emocional para los traductores. Para eliminar el impacto psicológico de los traductores y brindarles apoyo psicológico y emocional, es necesario establecer un sistema de servicio integral. Los traductores también deben recibir capacitación especial sobre estrés psicológico. Después del trabajo de traducción, deben hablar y consultar con consejeros psicológicos profesionales para mejorar su propio estado mental.

Los traductores a menudo se encuentran con terminología profesional en su trabajo, lo que aumenta la dificultad de traducción y de mediación. Tomo como ejemplo el campo de la traducción médica: debido a que los traductores no conocen suficientes términos médicos y vocabulario profesional, de vez en cuando ocurren casos de fallas en la traducción o la mediación. En la traducción médica, la mayor parte del vocabulario con el que el traductor entra en contacto es difícil de entender, poco común y de ortografía compleja. Al traducir, se recomienda a los traductores que con anticipación se pongan en contacto con los médicos y los pacientes para "captar" los términos profesionales que puedan encontrarse en trabajos que vayan a hacer y para estudiar y comprender sus significados.

Durante el proceso de traducción, cuando el traductor tiene dudas sobre el vocabulario individual, debe hacer una pausa breve para comunicarse con el médico o el paciente. Además, los traductores deben prestar atención a la acumulación de terminología profesional y compilar diccionarios de terminología para poder lidiar con calma con situaciones complicadas de traducción.

En el proceso de mediación intercultural, la traducción de idiomas siempre ha sido la condición básica de la mediación. Al traducir, los traductores deben prestar atención a las características de la diversidad de idiomas de trabajo, combinar la situación real y transmitir la información con precisión. Tomo como ejemplo la traducción mutua entre chino y español. Hasta ahora, el número de usuarios chinos ha alcanzado los 1.500 millones. Además del mandarín, el chino también se divide en 12 dialectos. La mayoría de los chinos que emigran a España son de la provincia de Zhejiang. En las provincias del sur de China, como Guangdong y Fujian, además del mandarín, el idioma habitual se mezclará con Hokkien, Putian, Qingtian, Gan, Wu, etc. Estos dialectos sin duda afectarán a la lengua transnacional, lo que crea obstáculos a la mediación o comunicación cultural.

El español es el idioma oficial y el idioma cultural de 620 millones de hispanohablantes. El 88% de los hispanohablantes viven en la América hispanohablante. Además, el español también se usa ampliamente en los Estados Unidos, Filipinas y otros países, lo que significa los hábitos de uso del español en diferentes regiones y sus dialectos tendrá un impacto en la traducción. La diversidad del español se puede reflejar en el vocabulario. Las palabras que se usan en diferentes países para un mismo objeto o comportamiento son muy diferentes. Por ejemplo, la palabra "autobús" en España, se dice "bus" en Colombia, y "camión" en México. En Cuba, Puerto Rico y República Dominicana usan "guagua", en Argentina usan "colectivo", y en otros países también pueden usar "ómnibus" o "chiva". Además, las diferencias entre el español de América hispanohablante y el español de la península indican que las industrias pilares que dominan la economía en diferentes regiones también tendrán un impacto en el idioma. Por ejemplo, en las regiones de cereales, el enfoque y la atención continua en el maíz conduce a un nuevo término "cholo" apareció para expresar el cultivo, y también se acuñó un nuevo término

basado en el maíz.

Cada idioma tiene una forma especial de expresión en un grupo específico, con varios factores que influyen, como la economía, la cultura, el medio ambiente, la profesión y el trabajo. A partir de las necesidades comunicativas del grupo, de sus propias características y del entorno de sus actividades, se ha conformado un lenguaje especial y especializado, también se puede considerar que el lenguaje está estratificado por factores sociales. La característica principal de un idioma especial es que el vocabulario específico es muy diferente del idioma general: se agregan lexemas desconocidos a las palabras normales o se utilizan unidades de vocabulario con diferentes significados en la comunicación diaria. En el proceso de mediación intercultural, los intérpretes pertenecen a diferentes grupos sociales con diferentes antecedentes culturales, antecedentes educativos y ocupaciones. Pueden traducir de manera precisa y razonable la "jerga" y la "cripta" (dos lenguajes especiales comunes). Esta es sin duda, una gran prueba para los traductores.

Tomo como ejemplo el "lenguaje oculto". Es un lenguaje específico utilizado por personas con el mismo estatus social, ocupación, origen o aficiones. Tiene una intención secreta precisa. El propósito es ocultar información, prefiriendo la expresión verbal. Tomando el español como ejemplo, los jóvenes usan "bareto" para expresar "bar", "birra" para expresar "cerveza", etc. En el campo judicial también pueden escuchar a sospechosos o delincuentes que usan "achares" para expresar "celos", que significa niño, etc.

Con la profundización de la tendencia, los intercambios de inmigrantes en los campos de los servicios públicos como la atención médica, la justicia, la administración y la educación se han incrementado gradualmente y los problemas que deben resolverse se han vuelto cada vez más difíciles. Cuando las condiciones lo permiten, los traductores deben lograr activamente avances en sus funciones. No deben limitarse a la traducción de un solo idioma, sino que deben tender gradualmente a resolver los conflictos causados por la colisión de diferentes culturas y lograr la mediación intercultural; los traductores también deben siempre estar en el trabajo prestando atención a su propia intervención psicológica para eliminar la carga psicológica. El chino y el español pertenecen a dos familias de idiomas completamente diferentes. Hay grandes diferencias en la pronunciación, gramática, escritura, semántica, orden de las palabras, expresión, etc., y los dos idiomas tienen una amplia gama de usos, muchos usuarios y una amplia área de uso. También hay diversidad, y el vocabulario en el campo profesional es aún más complicado y difícil de entender. Para llevar a cabo sin problemas la traducción chino-occidental en el campo del servicio público, e incluso la mediación intercultural chino-occidental, los traductores deben persistir en el aprendizaje en tiempos de paz y resumir activamente la experiencia en su trabajo.

Capítulo 6 Conclusiones

Con lo que he explicado antes, sabemos que nuestra hipótesis coincide con la situación actual de los hispanohablantes de Hangzhou. Los hispanohablantes de la ciudad de Hangzhou tienen la necesidad de acudir a los servicios públicos de Hangzhou por motivos de salud, laborales, y otros, y la mayoría de ellos, aunque han tenido anteriormente formación en el idioma chino, el nivel que tienen es diferente; más de la mitad no pueden enfrentarse a situaciones profesionales y requieren el apoyo de los traductores e intérpretes profesionales;

A continuación, presentaré las conclusiones a las que he llegado a través de nuestra investigación y de la encuesta respondida por hispanohablantes de Hangzhou.

1. Los hispanohablantes de Hangzhou están enfrentando la situación difícil en la comunicación intercultural en los servicios públicos, tanto en áreas de salud como jurídicas. Esta dificultad les ha causado problemas a diferentes niveles.

Esta dificultad tiene varias razones. La primera es la falta de personal que hablen español. Según nuestras investigaciones, en los servicios públicos de Hangzhou no hay traductores ni intérpretes de español-chino, el personal que trabajan ahí tampoco habla el idioma español, es decir los hispanohablantes no pueden hablar con nadie si no saben chino o inglés, y el nivel de popularización del inglés tampoco es muy alto en los servicios públicos de Hangzhou. En la experiencia de los encuestados, no han visto a ningún traductor ni intérprete en los servicios públicos de Hangzhou, lo cual los ha llevado a malentendidos, en la parte lingüística y también cultural, que ha llegado al punto de que algunos encuestados piensen que el personal de los servicios públicos tiene mala actitud.

Para solucionar este problema, algunos encuestados hablan por señas con el personal y luego adivinan lo que les dicen. Esto causa malentendidos o incluso conflictos. ya que un encuestado ha dicho que el personal del servicio público al que acudió tenía mala actitud. Todos estos problemas vienen de la comunicación insuficiente y el desconocimiento mutuo. Como China no es un país de inmigrantes, no tiene tanta experiencia en recibir extranjeros, por lo que la calidad de servicio público se requiere mucho mejoramiento. Tengo las sugerencias siguientes:

A. Contratar a traductores e intérpretes de chino-español en los servicios públicos. Esta sugerencia será la más directa y difícil, considerando que la necesidad que tienen los hispanohablantes no es tan alta. Según lo que he explicado este puesto no hace falta que sea de tiempo completo, puede ser a tiempo parcial. Como he mencionado al tratar sobre la traducción e interpretación telefónica, los servicios públicos pueden contratar empresas para que una vez aparezca un hispanohablante que no tenga el nivel suficiente del idioma chino, el personal pueda indicarle al cliente para que llame a estas empresas pidiendo el servicio que necesite.

B. Añadir el idioma español como lengua de indicaciones en los servicios públicos. Como he visto, el idioma español es el tercer idioma más hablado del mundo. Como ciudad abierta, necesitamos pensar en la instalación de varios idiomas para facilitar la comprensión de los procesos en los servicios públicos. Por ejemplo, en la entrada de cada departamento se puede poner un mapa o papel con indicaciones en español indicando los puntos que deben conocer los hispanohablantes como a) ¿a quién solicitarle ayuda en español? b) ¿la distribución de los departamentos y sus rangos de servicio y el horario de trabajo?, y otras informaciones importantes.

También sería recomendable añadir el idioma español en la página web de cada departamento como se hace con el inglés. Así, después de leer las informaciones de la página web, ya podrían tener una idea sobre los procesos que deben realizar y cuáles son los materiales que deben preparar antes de acudir a los servicios públicos, ahorrando así el tiempo del personal y de los hispanohablantes. La mejora de las páginas web sería una forma económica en comparación con la contratación de un intérprete o traductor profesional a tiempo completo, ya que solo se necesitaría traducir los textos y añadir las traducciones a la página ya establecida.

C. Convocar a los voluntarios de las universidades de Hangzhou que estudian español para ofrecerle traducción e interpretación básica a los hispanohablantes. Generalmente, los estudiantes de la universidad necesitan hacer sus prácticas en cuarto grado, y los estudiantes chinos siempre tienen un mal hábito: tienen miedo de hablar. Una razón es que en las clases los profesores les enseñan la teoría del español sin poner atención a la práctica del español oral; por otra parte, en Hangzhou no hay muchas oportunidades de encontrarse con los hispanohablantes excepto con los profesores hispanohablantes que tienen las universidades, y estos siempre tienen muchas clases en diferentes grupos, y no tendrán mucho tiempo practicar con cada uno, por lo que se da la insuficiencia de ambiente lingüístico.

Podrían aprovechar el módulo de práctica que deben realizar los estudiantes y la necesidad que tienen los hispanohablantes para hacer una cooperación entre ambas partes. Como ejemplo de lo que he presentado antes, durante la pandemia del COVID-19 el Gobierno de Hangzhou

convocó a los estudiantes de la Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang para que ofrecieran informaciones útiles a los hispanohablantes.

D. Fortalecer la enseñanza del español. La ciudad de Hangzhou, como ciudad de primera fila entre las ciudades de China, tiene una economía con los países hispanohablantes que ha crecido mucho durante los últimos años. Hay muchos lugares turísticos en Hangzhou, miles de hispanohablantes vienen a visitarlos cada año, obviamente la formación de personal profesional de chino-español parece urgente. Con este antecedente, puedo imaginar que solo dos universidades no pueden satisfacer la necesidad de la demanda del mercado, ya que en toda la provincia de Zhejiang solo hay tres universidades en total que han abierto la carrera del idioma español.

Y la calidad de la enseñanza también requiere más atención. La enseñanza del español como lengua extranjera tiene una historia muy corta. Por esta razón los materiales de enseñanza y los profesores son insuficientes para las necesidades actuales de la sociedad. Ya que ahora para ser un/a profesor/a de la universidad de español solo se requiere un título relacionado con la literatura española o el estudio del idioma español, como sabemos, un bilingüe sin formación profesional de traducción e interpretación no puede cumplir perfectamente la tarea de traductor e intérprete. Por esta razón, un bilingüe sin formación de enseñanza en el idioma español como lengua extranjera no podría desempeñarse bien como profesor.

E. Intentar ofrecer cursos gratis a los hispanohablantes en China. Los servicios públicos pueden organizar cursos de chino o de cultura china para los hispanohablantes. Sabemos que China es grande, la cultura y el idioma varían mucho entre diferentes zonas. Como ciudad del sur de China, Hangzhou tiene hábitos diferentes a los de la cultura del norte de China, el acento de mandarín también es un poco diferente que el estándar. Para que puedan conocer mejor la cultura local de Hangzhou, los departamentos responsables como los hospitales públicos o la policía pueden convocar a los hispanohablantes y a los estudiantes de español al mismo tiempo. Así, mientras los estudiantes mejoran sus conocimientos del funcionamiento de los servicios públicos de Hangzhou, también pueden colaborar con los hispanohablantes que participen, y también pueden aprovechar la oportunidad para hacerse amigos para así facilitar la comunicación futura. Los hispanohablantes pueden llamar a los estudiantes para asuntos de servicios públicos mientras que los estudiantes pueden practicar su español y conocer la cultura de los países hispanohablantes.

Los temas del curso pueden ser variados, como, por ejemplo, saber cómo solicitar ayuda urgente en Hangzhou, Si le roban a un hispanohablante, ¿qué es que lo que debe hacer?, el uso de frases cotidianas en los servicios públicos de Hangzhou, y temas similares.

También pueden aprovechar la oportunidad para hacer la publicidad de los servicios públicos para que se sientan seguros en Hangzhou.

F. Completar los documentos traduciéndolos al español. En realidad, no solo al español sino a todos los idiomas posibles ya que son trabajos que no requieren mucho esfuerzo y facilitan mucho los procesos en los servicios públicos.

Los documentos generales como la hoja de información básica sobre el sitio que se va a visitar, la hoja de registro y el mapa de indicaciones se deben traducir al español. Así, por ejemplo, cuando un paciente acuda al hospital, cuando rellene los formularios, los enfermeros ya conocerían la situación general del paciente y le podrían indicar adónde ir para la consulta médica. Los formularios no suelen ser muy extensos, por lo que debe ser un trabajo relativamente fácil.

Los departamentos responsables deben publicar el Estándar de Traducción del Español en los servicios públicos, como lo que hay para el inglés y así regularizar el uso de los términos públicos. Obviamente para realizar este trabajo se requiere mayor atención a nivel nacional, pero el gobierno de Hangzhou podría empezar siendo los líderes de este trabajo.

G. El gobierno de Hangzhou debe coordinar con el departamento de inmigrantes para conocer el número de hispanohablantes y darles un folleto de informaciones útiles cada cierto tiempo. Por otro lado, esto le ayuda al gobierno a conocer sus condiciones de vida. En algunos centros hay indicaciones para casos de emergencia, pero solo en chino. Como el departamento de los inmigrantes conoce bien la distribución de los hispanohablantes en cada distrito, podrían publicar las informaciones importantes en idioma español.

H. Los centros turísticos deberían tener siempre folletos traducidos. En Hangzhou, los grandes centros turísticos como el Lago Oeste ofrecen folletos con información básica sobre el centro turístico y un mapa. Según nuestra opinión, esta medida es muy útil, ya que para los hispanohablantes que quieran visitar el sitio sin un guía, estas informaciones serán muy importantes, y otros centros turísticos de Hangzhou deberían aprender de esto. Hangzhou, como una ciudad famosa por el turismo, necesita mejorar sus instalaciones básicas para darle la bienvenida a turistas de todo el mundo.

I. Actualmente, en los servicios públicos de Hangzhou se están instalados varias máquinas automáticas tales como la máquina para reservar la cita médica. Deberían añadir el español en estas máquinas para que los hispanohablantes puedan realizar sus procesos básicos por sí mismos, sin la limitación del idioma.

Pueden cooperar con las empresas de traducción e interpretación automáticas, como por ejemplo con Xunfei, Google, Baidu, Youdao, y otras. Este servicio ya está calificado para aplicarlo en varios casos. Por ejemplo, la máquina de interpretación simultánea ya se usó en conferencias importantes, la máquina personal de interpretación ya está a la venta. Por esto, los servicios públicos podrían intentar instalar una máquina de auto-traducción e interpretación en la entrada de dichos lugares, ya que, si bien los estudiantes voluntarios podrían no conocer algunos términos profesionales, las máquinas podrían contar con un vocabulario más amplio.

Últimamente, con el desarrollo y el progreso de la ciencia y la tecnología nacionales, en los servicios públicos de China se están instalando robots inteligentes. Se utilizan principalmente en sitios de construcción, comunidades, parques, escuelas, aeropuertos, estaciones, trenes de alta velocidad, entradas centrales del metro, eventos a gran escala o salas de conferencias y otras áreas.

El robot inteligente tiene funciones como reconocimiento facial, interacción de voz y otras. Los usuarios pueden interactuar con robots a través de la pantalla táctil, por voz y mediante otros métodos para realizar funciones de navegación o de consulta.

Sería interesante si los ingenieros pudieran ingresarle a estos robots el sistema en español, para que así los hispanohablantes pudieran hablar directamente con ellos para recibir ayuda.

J. Mejorar la publicidad de servicios de interpretación y traducción. Con la llegada cada día más numerosa de hispanohablantes a Hangzhou, es necesario contar con empresas que ofrezcan servicios profesionales para la traducción en los documentos públicos como en el certificado laboral, el certificado de notaría y otros. Dichas empresas deben aprovechar la oportunidad para crecer, haciéndose conocer de los hispanohablantes, para así ganar clientes y aumentar sus ganancias, y los hispanohablantes tendrían entonces mejor acceso a los servicios profesionales.

Mientras más empresas ofrezcan este servicio, la tarifa de la contratación de traductores también bajaría, y así los hispanohablantes podrían disfrutar un servicio profesional con una tarifa razonable. Con la regularización del mercado de servicio de la traducción e interpretación, habría una competencia favorable en este tipo de servicios, lo que sería útil para quienes se inicien en esta carrera.

2. El perfil de los traductores e intérpretes en Hangzhou y la calidad de servicio que les pueden ofrecer a los hispanohablantes de Hangzhou. Generalmente, los hispanohablantes de Hangzhou prefieren escoger a amigos que hablan los dos idiomas o a estudiantes de la carrera

de español. Esto les ahorra el costo, sobre todo para los que no requieren una traducción e interpretación tan detalladas.

Sin embargo, los traductores e intérpretes que no han recibido la formación profesional pueden generar muchos problemas, como por ejemplo no conocen muy bien los códigos de conducta, no conocen muy bien los términos profesionales, y pueden causar malentendidos entre el personal de los servicios públicos y los hispanohablantes. Un cierto porcentaje de los hispanohablantes dicen en la encuesta que ellos contrataron a los estudiantes de la universidad de la carrera chino-español para que los acompañaran a los servicios públicos de Hangzhou, pero por la limitación que tienen los estudiantes, solo les podían ofrecer una idea general de lo que les dijo el personal de dichos servicios públicos.

Con la diferencia cultural entre China y los países hispanohablantes, un traductor e intérprete debe conocer muy bien las culturas de ambas partes para poder entender tanto el idioma propiamente dicho como el idioma no verbal. Esto significa que un bilingüe no sería suficiente para trabajar como traductor o intérprete profesional. La enseñanza de las universidades chinas tiene un paso muy largo todavía de seguir.

Por esta razón, he investigado la enseñanza de traducción e interpretación del español-chino en la ciudad de Hangzhou. En total hay dos universidades que tienen la carrera de español, pero ninguna de ellas tiene la carrera especializada de traducción e interpretación profesional. Este curso solo se recibe como parte normal en los dos últimos años de estudio, y el módulo de las prácticas no está al mismo nivel en todas las universidades. No es suficiente como para que los alumnos puedan trabajar como un/a traductor/a ni intérprete en los servicios públicos.

Los materiales de enseñanza del idioma español que se usan en las clases de las universidades no se corresponden con el desarrollo y necesidades actuales. Muchos materiales para la enseñanza del idioma español no están adaptados para su uso en universidades chinas.

Además, en algunas universidades de China se ha ofrecido el español para que los estudiantes pueden escogerlo como la segunda lengua extranjera, pero actualmente en este curso solo se dan los conocimientos básicos y la mayoría de los estudiantes solo quieren obtener sus créditos con la aprobación de dicho curso. Mientras que cada día hay más empresas grandes pidiendo un buen nivel de varios idiomas extranjeros a los graduados, las universidades deben prestar atención en la formación profunda de sus estudiantes para que sean competitivos en el mercado laboral.

Aparte de los estudiantes mismos, existen dificultades tanto en Hangzhou como a nivel nacional de China. Por ejemplo, por falta de ambiente lingüístico, los estudiantes no tienen suficiente oportunidad de poder practicar con los hispanohablantes. Esto ha ocasionado un problema que es común a los estudiantes chinos. No saben hablar español, pero sí dominan muy bien el español escrito. Para solucionar esto, una posible solución sería colocar a los estudiantes como voluntarios en los departamentos de servicios públicos, tantos en hospitales como en los centros turísticos, para que puedan relacionarse con los hispanohablantes, y así ambos beneficiarse.

3. La mayoría de los hispanohablantes que viven en Hangzhou tienen algún nivel del chino, pero es muy variado. Algunos pueden enfrentarse con las situaciones normales de la vida, mientras que otros solo tienen un nivel básico. Esto indica que la enseñanza del chino como lengua extranjera todavía requiere mucho para mejorar.

El Ministerio de Educación de China ha hecho muchos esfuerzos, incluyendo la fundación del instituto de enseñanza del chino como lengua extranjera "Hanban", también la creación de "Instituto Confucio" y la "Clase Confucio" para promover el aprendizaje del chino en todo el mundo, pero tanto la formación de los profesores de enseñanza del chino en los países extranjeros como los materiales que se usan en los cursos, son actualmente insuficientes.

4. El costo de contratar a un servicio profesional de la traducción e interpretación de chino-español en Hangzhou es un poco alto teniendo en cuenta el salario mensual promedio que son

unos 9000 yuanes (equivalen a unos 1125 euros). La tarifa alta puede ser la razón que impide la contratación de servicios profesionales, ya que contratar a los amigos o estudiantes no suele costar mucho dinero, y algunas veces es gratis.

Aunque es fácil encontrar por internet a empresas que pueden ayudar a los hispanohablantes, no son muchas. Esto ha llevado a las altas tarifas. Según el pago ideal que me han informado los hispanohablantes, el pago sería entre 400 y 800 yuanes (equivalen a 50 euros a 100 euros) diarios, calculado para 8 horas diarias de trabajo. También he visto un comentario en la encuesta que dice que el costo del intérprete o traductor profesional debería ser más económico. Para solucionar este problema y regularizar el mercado de la traducción e interpretación del chino-español, se requieren más talentos. Para lograr esto, no es suficiente solo dos universidades. Hangzhou, como ciudad de primera fila de China, cuenta con empresas famosas a nivel mundial y lugares turísticos. Si se prestan servicios excelentes con talentos profesionales, esto contribuiría con el desarrollo de la ciudad.

El gobierno de Hangzhou ha realizado algunos intentos para solucionar el tema de la comunicación en los servicios públicos. Por ejemplo, durante la pandemia del COVID-19, han coordinado con los estudiantes de la Universidad de Estudios Internacionales de Zhejiang para ofrecer informaciones en diferentes idiomas a los extranjeros que se quedaron en la ciudad de Hangzhou. Puedo ver que desde el nivel del gobierno sí se han dado cuenta de la necesidad de contar con traductores e intérpretes de español-chino en los servicios públicos, pero solo en los momentos especiales cuando se encuentran a muchos hispanohablantes en un periodo de tiempo muy concentrado, tales como durante la cumbre G20, la pandemia del COVID-19, y otros casos. Por otra parte, también puedo decir que la necesidad o la voz de los hispanohablantes todavía no es tan influyente como para que el gobierno de Hangzhou regularice el servicio de traducción e interpretación de chino-español en los servicios públicos.

El gobierno chino publicó el Estándar de Traducción en los Servicios Públicos, pero se limita a la traducción inglés-chino. China, como no es un país receptor de inmigrantes, está aprendiendo desde la "Revolución y Apertura" al mundo extranjero e intentando mejorar las experiencias en los servicios públicos para los extranjeros. Aunque actualmente en Hangzhou no he tenido muchos avances en este tema tengo la esperanza de que, como una ciudad moderna y abierta, Hangzhou va a tomar las medidas adecuadas sobre este tema.

5. Los servicios públicos de Hangzhou no cuentan con servicios en idioma español. La mayoría de los hospitales públicos tienen una página en inglés donde indican los departamentos y la forma de solicitar ayuda en temas de salud, y el Hospital de Zhejiang tiene el servicio de interpretación telefónica y servicio de voluntarios, pero solo en inglés. Hay algunas etiquetas de indicaciones en inglés, pero en general los documentos no tienen versión ni en inglés ni en español. En los servicios públicos de Hangzhou se ven algunas etiquetas con información en inglés, pero no se encuentra nada en español. Desde nuestro punto de vista esto tiene sus motivos históricos, ya que el español no se reconoce actualmente como un idioma de frecuente uso actualmente en China por diferentes razones, la más destacada es que las relaciones económicas entre China y los países hispanohablantes no forman una parte muy importante de la economía de China. Sin embargo, la popularización de un idioma crece junto con el crecimiento de la economía basada en él. Para lograr el uso corriente del idioma español todavía se requiere muchos esfuerzos de diferentes aspectos

Hay un fenómeno interesante. Algunas páginas oficiales de los departamentos públicos de Hangzhou tienen contenidos diferentes en la versión del chino y en la de inglés. La página en idioma inglés solo tiene informaciones básicas y algunas noticias sencillas de hace mucho tiempo. Parece que no se hace mantenimiento a esas páginas, por lo que no funcionan como deberían.

Incluso la página para asuntos exteriores solo está en chino. Si esta página es para los extranjeros, obviamente se debería presentar en los idiomas que hablan los extranjeros que viven en su territorio.

En cuanto a la influencia económica, aunque el idioma español ahora es el tercer idioma más hablado en el mundo, en China se lo considera como una lengua minoritaria. En los lugares turísticos famosos como el Lago Oeste hay folletos en español, pero en otros lugares de servicio público no hay material en español. Con el incremento del comercio entre China y los países hispanohablantes, seguramente el español ganará importancia en China.

En cuanto a los servicios públicos jurídicos de Hangzhou, para actividades como una demanda judicial, se requiere contratar a un intérprete o traductor de una empresa registrada en los tribunales. Por esto no es posible buscar amigos ni otros perfiles. Sin embargo, como he explicado antes, el costo es alto, sobre todo para el servicio en español-chino.

6. Según lo que me han dicho los encuestados, no se ve ningún personal que trabaje en los servicios públicos de Hangzhou que sepa hablar idioma español. Las formas que usan para comunicarse con ellos son las normales, intentar hablar chino o inglés con ellos, o hablar por señas adivinando lo que dicen. Esto es triste, pero es la realidad que están enfrentando los hispanohablantes en Hangzhou. Esto les ha causado malentendidos e incluso problemas, pero estas dificultades todavía no han llamado mucha la atención de la sociedad de Hangzhou.

Para mejorar el nivel del español que tiene el personal de los servicios públicos de Hangzhou, por lo menos en cuanto a frases básicas, se requiere ante todo la atención de los directivos, y luego organizar al personal que trabaja en la recepción o a jóvenes que tengan facilidad para idiomas para que hagan cursos gratis. Esto podría atraer más clientes hispanohablantes y mejorar el ingreso de los hospitales.

7. Los servicios públicos de Hangzhou deben convocar a los hispanohablantes y hacer publicidad de cómo buscar ayuda y de cómo funcionan los departamentos de servicios públicos. Sería favorable si las autoridades prestaran atención a este aspecto, ya que Hangzhou ha sido una ciudad muy atractiva para los extranjeros.

Para alcanzar el conocimiento general de las políticas de los servicios públicos, recomiendo que se hagan charlas periódicas a los hispanohablantes o mejor que les hagan un tour por los servicios públicos indicándoles las instalaciones y cuáles son los accesos para los hispanohablantes a los servicios necesarios. De esta forma puede reducirse la distancia entre los servicios públicos y los hispanohablantes, aumentando así la relación emocional que tienen ellos con Hangzhou.

Recomiendo esto pues en Hangzhou, para que conozcan los procesos jurídicos, los departamentos jurídicos, como por ejemplo la policía, de ordinario preparan diferentes actividades y convocan a los estudiantes de diferentes centros educativos para que vayan y experimenten los procesos del juicio. Así los estudiantes van a conocer mejor la cultura jurídica de Hangzhou y a hacer publicidad con sus compañeros. Entonces, para los hispanohablantes, pueden hacer lo mismo. Primero pueden hacer una encuesta telefónica preguntándoles cuáles son los temas sobre los servicios públicos en lo que están más interesados y luego se pueden escoger unos temas comunes para preparar algunas actividades interesantes, y convocar a los hispanohablantes para escucharlos y conocerlos a través de estas actividades. En esta forma se puede mejorar la comunicación entre los servicios públicos de Hangzhou y los hispanohablantes para mejorar su estadía en la ciudad, y también evitar los problemas de comunicación, ahorrando recursos públicos.

8. En los servicios públicos de Hangzhou no hay ventanilla especial para los extranjeros y muchos de nuestros encuestados creen que sería necesario. Entre las sugerencias que me han dado a través de la encuesta, "Crear una ventanilla especial para extranjeros". O "Acceso especial para los extranjeros" lo han repetido varias veces. Hay que decir la verdad que el gobierno de Hangzhou ha considerado la necesidad del servicio de traducción e interpretación

de los hispanohablantes. Esto lo puedo ver por ejemplo con la contratación de los voluntarios de la ZISU durante la pandemia del COVID-19, ofreciendo servicios telefónicos a los hispanohablantes. Puedo concluir que el servicio que requieren los hispanohablantes no está bien distribuido, y no alcanza para que se instale una ventanilla especial para los hispanohablantes. Pueden intentar establecer una ventanilla para extranjeros, pero en turnos de diferentes idiomas, por ejemplo, inglés, español, francés etc.,

Como he explicado antes, el desarrollo de las instalaciones para hispanohablantes todavía está en los primeros pasos y se requiere más atención y paciencia. Hangzhou, como ciudad moderna, está desarrollándose poco a poco para satisfacer la necesidad de los hispanohablantes.

9. La mayoría de los encuestados quieren pagar a los traductores e intérpretes. Esto quiere decir que los hispanohablantes de Hangzhou tienen un buen nivel de educación y saben respetar el trabajo profesional de otras personas. Por otro lado, veo que ellos quieren un servicio profesional y conocer más en detalle lo que escuchan para tomar decisiones correctas. Los asuntos que se manejan en los servicios públicos no son como los normales, que se pueden solucionar sin conocer los detalles. En los hospitales, un detalle puede llevar a una decisión, que puede causar mayores problemas para la salud del cliente. Igualmente, en los juicios, una traducción insuficiente puede influenciar a la decisión del juez.

Desde este punto de vista, creo que el mercado de la contratación de servicios profesionales de traducción e interpretación es positivo. Hay gente que tienen la necesidad, hay personas que pueden ofrecer el servicio. Lo que necesitamos es promover el conocimiento de la existencia de dicha profesión y generar el contacto entre los hispanohablantes y las empresas o traductores e intérpretes profesionales.

Para ofrecer un buen servicio, los traductores e intérpretes deben dominar muy bien los idiomas, y obedecer sus códigos de conducta, como la confidencialidad de las conversaciones y nunca cambiar el sentido de las palabras ni ignorar los detalles.

10. Algunos de los hispanohablantes encuestados han dicho que la cultura china está "increíble". Como sabemos todos, aparte del idioma, las culturas de China y de los países hispanohablantes son muy diferentes. Hay muchos estudios sobre este tema. La diferencia de cultura puede causar malentendidos. Por ejemplo, en China, cuando vayan a los hospitales los médicos siempre les van a decir que tomen mucha agua caliente, e incluso los médicos de la medicina tradicional de China les dicen que nunca tomen agua fría porque esto les generará "humedad" y afectará su salud. Para los hispanohablantes esto suena increíble. En este momento el traductor o intérprete profesional puede trabajar como mediador y explicar estas diferencias. Así vemos la importancia de contar con servicios profesionales en los servicios públicos de Hangzhou.

Aparte de la cultura diferente entre los países, la comunicación no verbal también forma una parte muy importante, que puede impedir el entendimiento mutuo. Durante la conversación, un gesto puede causar incomodidad a los interlocutores. En este sentido, la mediación intercultural profesional es muy importante.

11. A través de la encuesta, se observa que los servicios públicos más visitados por los hispanohablantes son la policía, los hospitales, y los centros educativos.

Estos lugares públicos requieren una traducción e interpretación seria y exacta. Sin embargo, actualmente los hispanohablantes están pidiendo ayuda a traductores e intérpretes sin formación profesional, por la limitación de recursos formados. Desafortunadamente este problema todavía no ha llamado la atención social, incluso algunos de los encuestados dicen que no les importan los detalles y que solo requiere una idea general, y la mayoría de los encuestados han confirmado que hasta ahora esto no les ha causado mayor problema con traductores e intérpretes parciales. Sin embargo, casi todos los encuestados han dicho que quieren un servicio profesional y quieren pagarlo.

Hay muchas razones que impiden la realización del proceso normal desde la necesidad del servicio hasta la contratación de personal profesional. Entre ellas una posible razón puede ser que, según nuestra encuesta, la mayoría de los hispanohablantes solo han vivido entre uno y tres años en Hangzhou, y como China es un país totalmente desconocido para ellos, por esta razón no conocen el servicio profesional de la traducción e interpretación del chino-español, es decir, todavía no están adaptados al entorno.

Y como todo, cuando una persona llega a un país extranjero, prefiere siempre buscar personas que vengan de su misma cultura. Es posible que los hispanohablantes de Hangzhou estén comunicándose entre ellos mismos, no están interesados en investigar sobre los servicios públicos. De esta forma la mediación intercultural será importante para ellos.

12. Finalmente, quiero decir que actualmente el desarrollo y la atención que pone la sociedad de Hangzhou a los hispanohablantes son escasos. Esto también les ha causado muchos problemas interculturales. Algunos de ellos intentan aprender el chino y como es un idioma bastante difícil de dominar, al final usan el inglés un entendimiento mutuo.

La falta de recursos de traductores e intérpretes del chino-español y la falta de enseñanza del chino como lengua extranjera son problemas que necesitan tiempo para mejorar y muchas universidades están tomando al idioma español como una lengua importante. Esto es una buena señal. Significa que la sociedad está cada día poniéndole más atención al grupo hispanohablante.

Espero que el presente trabajo pueda servir como un intento positivo para investigar los problemas actuales en los servicios públicos de Hangzhou y para el desarrollo de la economía entre Hangzhou y los países hispanohablantes. Estos servicios pueden mejorar y a medida que los hispanohablantes se sientan más cómodos con los departamentos de servicios públicos, Hangzhou se hará cada día más atractiva para los hispanohablantes.

Capítulo 7 Bibliografía

1. 搜狐网 中国外国人数量。 https://www.sohu.com/a/378307802_242834 (Número de extranjeros en China)
2. 杭州外国人数量 https://ori.hangzhou.com.cn/ornews/content/2016-11/18/content_6395741.htm (Número de extranjeros en Hangzhou),
3. 杭州人口数量 http://www.hangzhou.gov.cn/art/2019/2/14/art_805865_30213801.html (Número de personas en Hangzhou)
4. <https://wenku.baidu.com/view/f11f48ce209581b6bd97f19227916888486b9ec.html> 杭州外国人数量 (Número de extranjeros en Hangzhou)
5. <http://eng.hangzhou.gov.cn>. 杭州政府网站 英语班 (Clase de inglés en el sitio web del gobierno de Hangzhou)
6. <http://www.hangzhou.gov.cn>. 中文版 (Versión en chino)
7. <http://www.zjhospital.com.cn> 浙江医院中文版 (Zhejiang Hospital Versión en Chino)
8. <http://english.zjhospital.com.cn> 浙江医院英文版 (Zhejiang Hospital Versión en inglés)
9. <https://www.hzmeihua.com>. 杭州私立医院 (Hospital privado de Hangzhou)
10. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1655192424059529275&wfr=spider&for=pc> 杭州平均工资 (Salario medio en Hangzhou)
11. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1692304227523248384&wfr=spider&for=pc> 外国游客下降 (Disminución de los visitantes extranjeros)
12. <http://www.zj.chinanews.com/jzkzj/2019-11-26/detail-ifzraiszy6500972.shtml>. 杭州外国人便利服务 (Servicio de Conveniencia para Extranjeros de Hangzhou)
13. http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-11/30/content_10362.htm 简化办事流程 (Simplificación de los procesos de oficina)
14. <https://www.ixueshu.com/document/e61df0fe6ee3f82f6ab0077bfab590aa318947a18e7f9386.html> 西班牙语教学 (La enseñanza del español)
15. http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/xw_zt/moe_357/jyzt_2020n/2020_zt03/zydt/zydt_gxdt/202004/t20200415_443583.html. 浙外志愿者 (Voluntariado externo)

第一章：介绍

1.2 介绍：

1.2.1 研究的动机和目的。

杭州市以西班牙语为母语的人正在或曾经在杭州市公共服务部门中遇到沟通问题，这需要采取相关措施来解决。在本项研究中，我想简要描述以西班牙语为母语的人所面临的情况，并就在杭州市的公共服务部门中提供西班牙语笔译和口译服务的重要性提请社会关注。

本项研究源于多方面的考虑。首先，我在杭州市学习了四年。在学习期间，我有幸学习了西班牙语，我觉得这是一门非常优美的语言，在杭州，我有机会练习西班牙语，并了解在杭州生活和工作但几乎不会中文的西班牙语母语者的情况。

在两年的西班牙语助理工作中，我陪同讲西班牙语的教授，特别是浙江外国语学院教授，访问杭州的医院、火车站、机场等公共服务机构。从而亲身体验了杭州市翻译和口译发展的情况。

第二个原因是：我在阿尔卡拉德埃纳雷斯大学攻读了公共服务中的跨文化交流、口译和翻译硕士学位（中文-西班牙语方向）后，我意识到，将杭州与西班牙的城市相比，杭州近年来发展迅速，许多西班牙语母语者来到这座城市寻求机会。但由于中国传统上并不是移民的东道国，发展和完善中西跨文化交流服务的想法还没有出现。杭州作为一个户籍人口约 980 万的大城市（根据杭州市政府 2018 年官方公布的统计数据），钱塘新区的外国人占总人口的 6%（据浙江新闻网官方消息）（2019）。越来越多的西班牙语母语者来到杭州，但由于相关设施的匮乏，每天都引发越来越多的问题，甚至是社会矛盾。

最后是提请社会关注杭州的公共服务部门中为西班牙语母语者提供跨文化翻译和口译服务的需求与相关配套设施之间的不平衡。也希望本文可以作为中国相关研究的参考部分。目前在中国杭州，几乎没有任何文章专门西班牙语母语者在公共服务部门中面临的问题。而对于学西班牙语学生，我希望这篇文章可以让你对杭州讲西班牙语的情况有所了解，并鼓励你通过学习改善这种情况。随着越来越多的人在这一领域进行努力，我们将创造一个更加多元化、更加和谐的社会。

第4章 杭州市公共服务领域中西班牙语母语者的调查结果和情况介绍

本次调查完全在网上进行。首先，我通过中文平台文卷星创建调查问卷，这是一个创建各种调查的免费页面。我没有选择西班牙语平台，因为文卷星在中国运行更稳定，而且我调查的是居住在中国的西班牙语使用者。

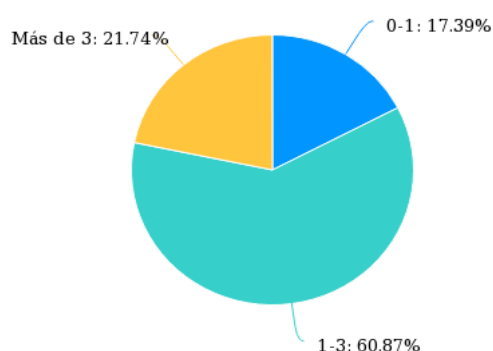
以下是调查结果。

首先，我对居住在杭州的 46 位西班牙语母语者进行了调查，其中一些是西班牙语教师，一些从事中国与西班牙语国家之间的贸易，还有一些是学生。为了尊重受访者的隐私，我不会提供更多有关受访者的详细信息。非常感谢他们，我一共收到了 46 份调查回复。

我将一一分析结果：

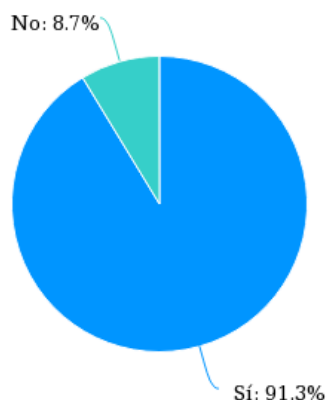
1. 10 名西班牙语母语者在杭州生活了三年以上，其中一到三年有 28 名，8 名是新来的。

图一



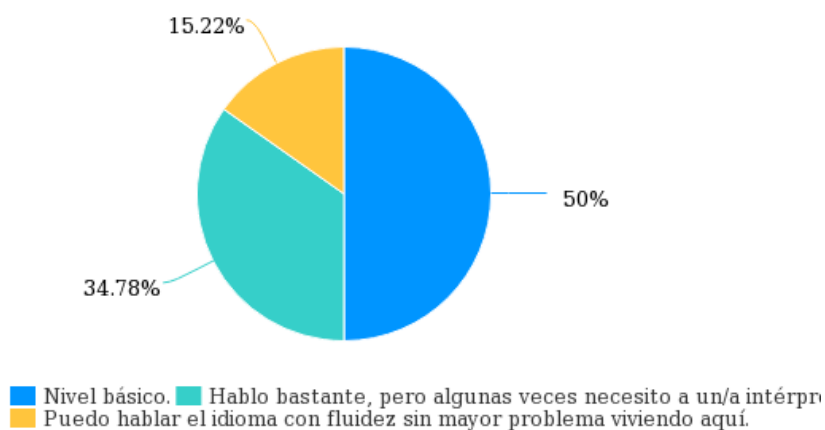
2. 42 名西班牙语母语者来华前学习过汉语，只有 4 人没有接受过汉语教学。可以断定，被调查的说西班牙语的人都知道在中国交流的重要性，为此他们在来华之前已经做好了准备，已经具备了一定的中文水平。

图二



3. 大部分（50%）有基本的中文水平，约 34.7%的人说他们会说很多中文，但在一些特殊场合他们需要专业的笔译或口译。 16.3%的受访者表示，他们在日常事务中没有大问题，我们可以认为他们在杭州公共服务部门交流时不会有太大困难。

图三



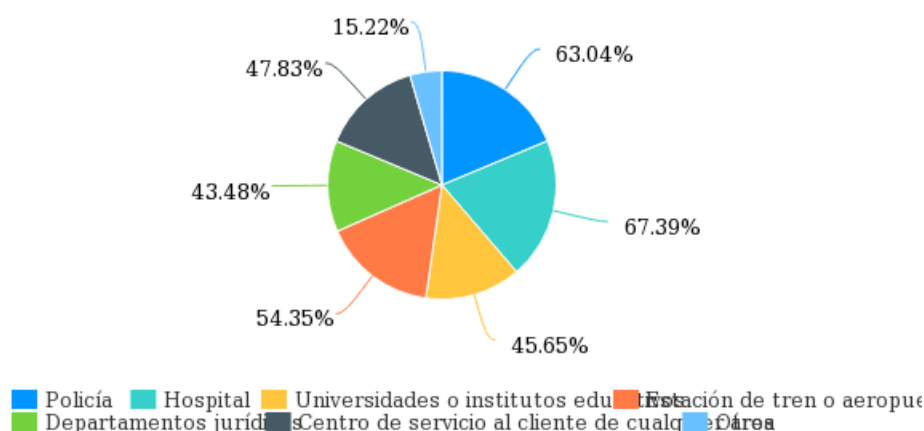
4. 参与调查的所有西班牙语母语者在杭州逗留期间均使用过公共服务。这是一件很有趣的事，因为我们知道受访者的中文水平不同，如果他们都去了杭州公共服务部门，显然他们的问题会有所不同，或者说是多种多样的。

图四



5. 在受访者去过的公共服务部门中，医院的频率较多，其次是警察局。

图五



正如我在这个硕士课程中了解到的，公共卫生服务和法律行政服务中的笔译和口译在跨文化交流中占有非常重要的部分。

正如我在上文介绍的，有一些受访者在教育机构工作，尽管他们接受过中文培训但是他们可能在一些专业的定义、术语方面存在困难。

火车站和机场也是西班牙语母语者在逗留期间经常光顾的地方。这很容易理解，因为中国是一个历史悠久的国家，旅游景点众多，参观不同的地方将是他们在中国逗留期间一个非常重要的部分。

有 20 人去过法务部门。我们可以假设一些受访者是商人，他们去那里是为了解决需要法律部门干预的商业纠纷。

6. 没有受访者表示对他们在公共服务部门的经验感到满意。这个结果很重要，因为它证实了迄今为止的西班牙语设施和信息还不够充分。

图六



43 名受访者表示不满意，这意味着绝大多数参与的西班牙语母语者对杭州目前的公共服务部门运作不满意。我将通过下一个开放性问题来分析具体原因。

7. 这个问题是开放性的。受访者们写下了他们不满意的原因。表 7 是我得到的答案的详细列表：

表 1

受访者编号	回答
1	手续繁琐
2	人太多
3	没有翻译
4	我听不懂他们说什么
5	随意收费
6	态度差
7	交流困难
8	没有翻译
9	语言障碍
10	没人会说西班牙语
11	缺乏和工作人员的顺畅交流
12	与工作人员的交流不顺畅
13	语言障碍
14	服务态度不好
15	语言障碍
16	语言障碍
17	没有翻译
18	语言障碍
19	语言障碍
20	交流不畅
21	没人会说西班牙语
22	只能用英语交流
23	工作人员听不懂我说的话
24	工作人员不懂西班牙语
25	语言障碍
26	没人会说西班牙语
27	语言障碍
28	没人会说西班牙语
29	我听不懂他们说什么
30	语言障碍
31	语言障碍
32	语言障碍
33	语言障碍
34	我听不懂他们说什么
35	听不懂

36	我听不懂他们说什么
37	我听不懂他们说什么，他们也听不懂我说什么
38	专业名字听不懂
39	我听不懂他们说什么
40	语言障碍
41	语言问题
42	沟通无效
43	谷歌翻译不好用
44	我听不懂他们说什么
45	他们听不懂西班牙语
46	交流需要翻译

通过这个列表，我可以看到有一些关键词被重复了很多次：语言障碍。也就是说，西班牙语母语者的中文水平并不能满足他们与杭州市公共服务部门人员交流的需要。

除此之外，“我听不懂他们在说什么，他们不明白我在说什么”，并且“没有人会说西班牙语”这些回答非常支持问题 8 和 9 的结果。没有人会说西班牙语。

我注意到有两位受访者表示，他们的问题是接待他们的员工态度不好。一般来说，中国的公务人员或官员态度很好，因为他们代表中国政府，特别是因为中国人是一群善良的人，所以他们和这两个受访者之间可能存在误解。

还有另一种可能导致此问题-沟通不流畅，双方无法理解对方的时候，双方都厌倦了谈话，失去了耐心，想尽快结束交流。这让西班牙语母语者觉得公共服务人员对他们的态度很差。

一位受访者说：谷歌翻译不好用。这个评论对我来说很有趣，因为百度翻译或谷歌翻译等翻译和口译应用程序是我们在身边没有翻译或口译员的时候使用的，大多数人都尝试过使用此类软件。

有两位受访者表示，在公共服务部门中，人多，流程复杂。这在中国很正常，因为它是一个人口稠密的国家，每个人都必须排队等候。对于复杂的流程，很多中国人也有抱怨，中国政府也在努力改善这种状况。

2015 年 11 月 30 日，国务院办公厅印发《关于简化便民公共服务流程的报告》，其中：

各省、自治区、直辖市、国务院各部委、直属机构：

为提高公共服务质量和效率，为全民提供可实现、公平的服务，经国务院批准，决定如下：

A. 对公共服务开展的具体问题进行分析并完整清单。规范每一项的步骤，在公共服务官网发布入门指南和目录；

B. 免去文件、证件或繁琐程序的出示，以提高处理公共事务的效率；

C. 简化和改进公共服务流程，更新服务实施方式；

D. 促进不同部门之间的信息交流和不同事项的合作；

E. 改进在线服务。凡是可在线办理的事项，均须通过互联网请求、处理、讨论，并查询其进展和结果；

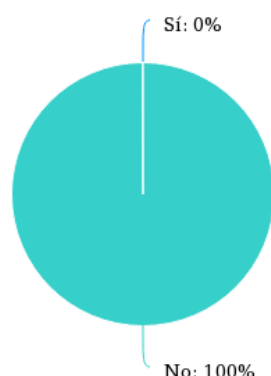
F. 加强服务能力和投诉建议渠道。解决群众反映的问题。

(根据中华人民共和国政府官方网站翻译改编。)

8. 在 2.1 章我们已经看过杭州的公共服务部门是如何运作的，我们还有一个问题，如果说西班牙语的人去公共服务部门，他们会在现场提供翻译服务吗？我用以下结果回答这个问题。

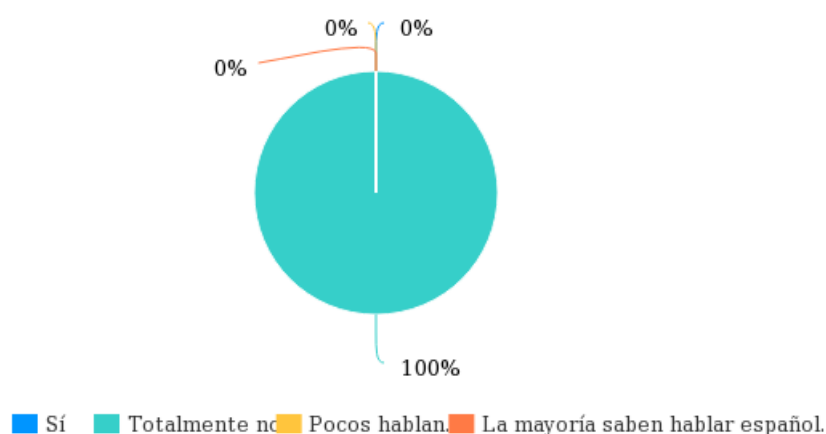
所有参与者都证实，在他们去过的杭州公共服务部门里没有找到中西文笔译或口译。这个结果听起来很悲伤，但我不得不说，这是杭州西班牙语母语者所面临的现实情况。杭州市有关部门对西班牙语母语者的社会关怀尚未达到一般水平。

图 8



9. 西班牙语是一种非常流行的语言，全世界都在说。但是，在中国，西班牙语仍然被称为小语种。在中国的教育系统里，学生在进入大学之前没有西班牙语课，在进入大学以后他们可以选择西班牙语作为他们的大学专业，但在四年的学习中，他们不会获得太多关于翻译和口译的知识，也就是说，即使是西班牙语毕业生对中西翻译所需的技术和行为准则不是很专业。

图 9

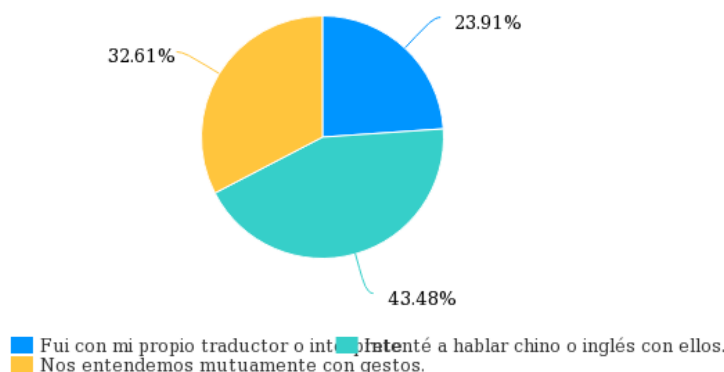


因此，根据我之前的解释以及受访者告诉我的结果，可以合理肯定的是，杭州市公共服务部门的医生和其他工作人员都不会说西班牙语。

我将把这个问题与第八个问题联系起来，公共服务部门没有雇用翻译或口译来接待西班牙语母语者，工作人员本身也不会说任何西班牙语。那么双方将如何在这些公共服务部门中实现有效的跨文化交流？

10. 在这个问题中，我询问了参与者，他们是如何与杭州公共服务人员进行有效沟通的。

图 10



在 46 名受访者中，有 20 名表示他们试图说中文或英文。这个结果似乎是合理的，因为大多数受访者在来杭州之前已经学习了一些中文。因此，当 they 与完全不会说西班牙语的人员交流时，他们会尽量使用他们掌握的中文。在中国，从小学三年级开始教授英语，医学生也需要学习医学专业英语，在这些情况下，与医生说英语可能会解决问题。

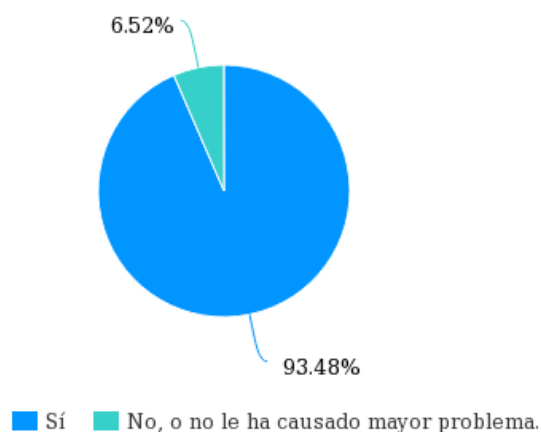
位居第二的选项是通过手势进行交流，即非语言交流。众所周知，中国文化与西班牙语化存在差异，因此，尽管在某些情况下，两种文化中的手势作用相同，但我们必须考虑到特殊情况。例如，当需要进行大手术而说西班牙语的患者只能通过手势与医生交流时，我们该怎么办？

我的意思是，虽然在某些情况下手势解决了沟通问题，但这不应该作为西班牙语母语者的推荐方式。相关当局不应期望手势会取代必要的设施，例如自动化的中西文机器或笔译和口译。

46 名受访者中只有 11 人聘请了笔译或口译人员陪同。我将这个结果与问题 3 的数据联系起来，其中 16 人表示，虽然他们会说很多中文，但他们需要专业笔译或口译员的支持，但其中只有 11 人真正聘请了专业服务。我可以理解，虽然他们知道他们的中文水平不足以应付公共服务部门中的困难情况，但由于经济或其他原因，他们不想或找不到专业人士。

11. 前面说过，杭州公共服务部门没有翻译，而且这些中心的工作人员也不会说西班牙语。在 46 名参与者中，有 43 人表示这导致他们在公共服务沟通中产生误解或其他困境。只有三名受访者表示，他们对于信息以及设备的缺乏没有太大问题。

图 11



12. 下表列出他们在公共服务部门中因语言知识不足而产生的误解或问题。

受访者编号	回答
1	理解错误
2	迟到
3	手续延误
4	无法交流
5	无
6	我用英语交流
7	我听不懂他们说什么
8	我听不懂他们说什么
9	我听不懂他们说什么
10	在没有翻译的帮助下我什么也做不了
11	工作人员没听懂我说的话
12	工作人员听不懂我说的话
13	语言障碍
14	我听不懂他们说什么
15	语言障碍
16	语言障碍
17	没有翻译
18	语言障碍
19	语言障碍
20	糟糕沟通
21	没有人说西班牙语
22	无
23	他们听不懂我说什么
24	工作人员不会说西班牙语

25	语言障碍
26	没人理解西班牙语
27	语言障碍
28	没人说西班牙语
29	我听不懂他们说什么
30	语言障碍
31	语言障碍
32	语言障碍
33	语言障碍
34	我听不懂他们说什么
35	中文听不懂
36	我听不懂他们说什么
37	他们听不懂我说什么，我也听不懂他们
38	我听不懂他们说什么
39	我听不懂他们说什么
40	语言障碍
41	语言问题
42	低效沟通
43	谷歌翻译不好用
44	我听不懂他们说什么
45	工作人员听不懂西班牙语
46	需要翻译才能交流

答案虽然很笼统，比如说语言有问题，工作人员不懂西班牙语等等，但是他们告诉我一件事，说西班牙语的人跟杭州的公共服务部门人员沟通有问题。

改善这种状况需要社会的高度关注。最重要的是，当局应评估杭州公共服务部门中是否需要提供笔译和口译服务，因为随着国际开放，会有更多西班牙语母语者访华，而这些人需要相关支持。如果没有解决他们的沟通问题，他们将无法享受自在的生活。

第六章：结论

根据我之前的介绍，我们知道我们的假设与杭州西班牙语母语者的现状相吻合。杭州市西班牙语母语者，因为健康、工作等原因，需要去杭州的公共服务部门，而且他们中的大多数人，虽然以前接受过汉语培训，但水平不同；超过一半无法应对专业情况，需要专业翻译人员的支持；

下面，我将介绍我通过研究杭州的西班牙语母语者得出的结论。

一。 杭州西班牙语母语者在卫生和法律领域的公共服务部门中面临跨文化交流的困难局面。这种困难给他们带来了不同层次的问题。

这种困难有几个原因。首先是缺乏会说西班牙语的工作人员。据我们调查，杭州的公共服务中没有西汉互译翻译人员，工作人员也不会说西班牙语，即说西班牙语的人如果不懂汉语或英语，就不能与任何人进行交流。在杭州的公共服务中，英语的普及度也不是很高。在受访者的经历中，他们在杭州公共服务部门中没有见过任何笔译或口译，这导致了语言和文化方面的误解，包括一些受访者认为公共服务部门人员态度恶劣。

为了解决这个问题，一些受访者会与工作人员尽力交流然后猜测他们在说什么，这会引起误解甚至冲突。正如一位受访者所说，他所接触的公共服务部门人员态度恶劣。所有这些问题都来自于沟通不足和相互不了解。由于中国不是移民国家，在接收外国人方面没有那么多经验，所以公共服务质量有待提高。针对目前情况，我有以下建议：

A. 在公共服务领域聘请中西文笔译和口译人员。这个建议将是最直接和最困难的，考虑到对西班牙语的需求并不高，这个职位不一定是全职的，可以是兼职的。正如我在介绍笔译和电话口译时提到的，公共服务可以聘请专业公司，这样一旦出现西班牙语翻译需求时，工作人员可以引导访客致电这些公司提出服务需求。

B. 在公共服务部门中增加西班牙语作为指示语言。正如我们所见，西班牙语是世界上第三大使用最广泛的语言。作为一个开放的城市，我们需要考虑设置几种指示语言，以方便公共服务部门的流程进行。例如，在每个部门的入口处，可以放一张地图或带有西班牙语的指示文件，指出西班牙语母语者应该知道的要点，例如 a) 向谁寻求西班牙语帮助？ b) 部门分布、服务范围、工作时间等重要信息。

我还建议在每个部门的网站上添加西班牙语，就像英语一样。这样的话，西班牙语母语者在阅读了网站上的信息后，他们就可以知道在进入公共服务部门之前应该进行哪些流程以及应该准备哪些材料，从而节省了工作人员和西班牙语母语者的时间。与聘请全职专业口译员或笔译员相比，改进网页将是一种廉价的方式，因为只需要翻译文本并将翻译添加到已经建立的页面中。

C. 召集杭州市大学学习西班牙语的学生作为志愿者，为西班牙语母语者提供基本笔译和口译服务。一般大学生要在四年级实习，而中国学生总有一个坏习惯：不敢说话。原因之一是老师在课堂上教他们西班牙语的理论，而没有注意口语的练习；另一方面，在杭州，除了大学里的讲西班牙语的老师们外，学生们与西班牙语母语者见面的机会并不多，没有太多时间与每个人一对一练习，所以语言环境不足。

可以利用学生必须参加的实习模块为西班牙语母语者提供必需服务。我之前介绍过一个例子，在 COVID-19 大流行期间，杭州政府邀请浙江外国语学院的学生向西班牙语母语者提供有用的信息。

D. 加强西班牙语教学。杭州市作为中国新一线城市，与西班牙语国家的经贸往来近年来发展迅猛。杭州旅游景点众多，每年都有数千名西班牙语母语者前来参观，如此看来中西翻译专业人才的培训显得十分紧迫。在这样的背景下，只有两所大学是不能满足市场需求的，在整个浙江省，开设西班牙语职业的大学总共也只有三所。

而教学质量也需要更多的关注。西班牙语作为外语专业的教授历史很短。因此，教材和教师不足以满足当前社会的需要。现在成为西班牙语大学教师，只需要西班牙语学或西班牙语学习相关专业的学位，众所周知，没有接受过专业翻译和口译培训的双语人士无法完美地完成翻译和口译的任务。出于这个原因，没有专门接受过西班牙语外语教学培训的双语者也无法成为出色的教师。

E. 尝试为在中国的西班牙语母语者提供免费课程。公共服务部门可以为西班牙语母语者组织中文或中国文化课程。我们知道中国很大，不同地区的文化和语言差异很大。杭州作为华南城市，与华北文化有着不同的习惯，普通话口音也与标准略有不同。为了让他们更好地了解杭州当地文化，公立医院或警察局等相关部门可以同时召集西班牙语专业的学生，这样，学生们在提高对杭州公共服务部门工作方式的认识的

同时，也可以与参与的西班牙语母语者合作，也可以借此机会结交朋友，促进未来的交流。西班牙语母语者可以打电话给学生处理公共服务事宜，而学生可以练习西班牙语并了解西班牙语国家的文化。

课程的主题可以是多种多样的，例如，如何在杭州请求紧急帮助，如果西班牙语母语者被抢劫了，他该怎么办？杭州公共服务部门中的日常用语等话题。

公共服务部门工作人员还可以借此机会宣传公共服务，让西班牙语母语者在杭州感到宾至如归。

F.将文件翻译成西班牙语。事实上，不仅仅只是西班牙语，要尽可能的翻译更多的语种，因为这些文件的翻译通常是一劳永逸的，可以大大方便公共服务部门的办事流程。

一般文件，如访问部门的基本信息表、登记表和路线图，应翻译成西班牙语。那么当病人去医院填写表格时，护士就已经知道病人的一般情况，可以告诉他去哪里看病。表格通常不会很长，所以它应该是一项相对容易的工作。

相关负责部门必须在公共服务领域发布西班牙语翻译标准，就像英语一样，从而规范公共术语的使用。显然，做好这项工作需要国家层面给予更多关注，但杭州市政府可以作为这项工作的带头人。

G. 杭州市政府应与移民局协调，了解西班牙语母语者数量，并不时向他们提供有用的信息手册。另一方面，这有助于政府了解他们的生活状况。一些公共服务部门有紧急情况指示，但只有中文。由于移民局非常了解每个地区西班牙语母语者的分布情况，因此他们可以用西班牙语发布重要信息。

H. 旅游景点应配备有翻译的小册子。在杭州西湖这类大型景点会提供包含景点基本信息的小册子和地图。我认为，这项措施非常有用，因为对于想在没有导游的情况下游览景区的西班牙语母语者来说，这些信息是非常重要的，杭州的其他旅游中心应该从中学习。杭州作为旅游城市，需要完善基础设施，迎接海内外游客。

I. 目前杭州市公共服务部门安装了各种自动机器，如就诊预约机。这些部门应该将西班牙语添加到这些机器中，以便西班牙语母语者可以自己操作一些基本流程，而不受语言的限制。

可与自动翻译公司合作，如讯飞、谷歌、百度、有道等。这项服务已经在无数重大场合得到了应用。例如，同声传译机已经在重要会议上使用，个人口译机已经开始销售。为此，公共服务部门可以尝试在此类场所的入口处安装自动翻译和口译机，因为学生志愿者可能不知道一些专业术语，但这些机器的词汇量不受限制，更广泛。

近来，随着国内科技的发展进步，智能机器人正在中国的公共服务部门中得到安装。它们主要用于社区、公园、学校、机场、车站、高铁、地铁中心入口、大型活动或会议室等领域。

智能机器人具有面部识别、语音交互等功能。用户可以通过触摸屏、语音等方式与机器人交互，实现导航或查询功能。

如果工程师可以给这些机器人输入西班牙语系统，这样西班牙语母语者就可以直接向他们寻求帮助，那将会很有趣。

J. 加强口译和笔译服务的宣传。随着越来越多西班牙语母语者来到杭州，需要有专业的公司来提供劳动证明、公证人证明等公证文件的翻译服务。这些公司必须抓住发展的机会，让西班牙语母语者了解自己，以获得客户并增加利润，然后西班牙语母语者才能更好地获得专业服务。

随着越来越多的公司提供这项服务，聘请翻译人员的费用也会下降，因此西班牙语母语者可以以合理的价格享受专业服务。随着笔译和口译服务市场的规范化，该类服务将出现良性竞争，这对刚开始从事该职业的人来说是有益的。

二。一般来说，杭州的西班牙语母语者更喜欢选择会两种语言的朋友或西班牙语专业的学生。这为他们节省了成本，特别是对于那些不需要特别详尽的笔译和口译的人。

但是，没有接受过专业培训的笔译和口译人员会造成很多问题，例如他们不太了解行为准则，他们不太了解专业术语，并且可能造成公共服务人员之间的误解。有一定比例的说西班牙语的人在调查中表示，他们聘请了西班牙语专业的学生陪同他们去杭州公共服务部门，但由于学生的水平局限性，只能给他们翻译一个大概的意思。

由于中国和西班牙语国家之间的文化差异，翻译人员必须非常了解双方的文化，才能理解语言本身和语言深层的潜在含义。这意味着一名双语人士不足以担任专业笔译或口译员。中国大学的西班牙语教学还有很长的路要走。

为此，我研究了杭州市的西汉笔译和口译教学。总共有两所大学拥有西班牙语学位，但都没有专业翻译和口译专业学位。本课程仅作为大三大四学习的正常课程，而且实习模块并非所有大学都处于同一水平。这对于学生要在公共服务中担任笔译或口译员是不够的。

大学课程中使用的西班牙语教材不符合当前的发展和需求。许多教授西班牙语的材料不适用于中国大学。

另外，中国部分大学开设了西班牙语作为第二外语，但目前该课程只传授基础知识，大多数学生只希望获得该课程的学分。虽然每天都有越来越多的大公司要求毕业

生具有良好的几门外语水平，但大学必须重视对学生的深入培训，使他们在就业市场上具有竞争力。

除了学生本身，杭州以及国家层面都存在困难。例如，由于缺乏语言环境，学生没有足够的机会与西班牙语母语者一起练习。这引起了中国学生普遍存在的问题，他们不会说西班牙语，但他们确实掌握了非常好的书面西班牙语。为了解决这个问题，一个可能的解决方案是让学生做医院和旅游中心公共服务部门的志愿者，这样他们就可以与西班牙语母语者互动，从而使双方都受益。

三。 居住在杭州的大多数西班牙语使用者都有一定的中文水平，但水平差异较大。有些可以应付正常的生活情况，而有些则只有基本的水平。这说明对外汉语教学仍有很大的提高空间。

中国教育部做了很多努力，包括成立“国家汉办”对外汉语教学研究所，设立“孔子学院”和“孔子课堂”，以促进世界汉语学习。但目前无论是对外汉语教师的培训还是课程所用的教材都还需要完善。

四。 杭州聘请专业的中西笔译服务成本有点高，在杭州市平均月薪约 9000 元（折合约 1125 欧元）的情况下，高昂的费用可能是阻止西班牙语母语者雇用专业服务的原因，因为雇用朋友或学生通常不会花费很多钱，有时甚至是免费的。

虽然很容易找到可以在线翻译西班牙语的公司，但数量并不多。这导致了高昂的费用。根据西班牙语母语者在问卷中告诉我的理想翻译薪酬，按照每天工作 8 小时计算，薪酬在每天 400 到 800 元（相当于 50 欧元到 100 欧元）之间。我在调查中也看到有评论说，专业口译或笔译的费用应该更便宜。为了解决这个问题，规范中西笔译和口译市场，需要更多的翻译人才。要实现这一目标，仅仅两所大学是不够的。杭州作为中国首屈一指的城市，拥有世界著名的企业和旅游景点。如果有专业的人才提供优质的服务，这将有助于城市的发展。

杭州市政府为解决公共服务部门中的沟通问题做了一些尝试。例如，在 COVID-19 大流行期间，他们与浙江外国语学院的学生合作，向留在杭州市的外国人提供不同语言的信息。我可以看到，从政府层面他们已经意识到公共服务部门需要西语翻译和口译人员，但只是在非常集中的时间段内的特殊时刻，例如 G20 峰会期间、COVID-19 大流行期间等等。另一方面，西班牙语母语者的需求或呼声仍然没有那么大，以至于杭州政府在公共服务部门规范中西笔译和口译服务。

中国政府发布了《公共服务翻译标准》，但仅限于英汉翻译。中国不是移民的东道国，正在向外国学习“革命开放”，努力提升外国人公共服务体验。虽然目前杭州在这

这个问题上没有取得太大进展，但我希望杭州作为一个现代化的开放城市，在这个问题上应采取适当的行动。

五。杭州公共服务部门没有西班牙语服务。大多数公立医院都有英文版的页面，上面标明了科室和如何寻求健康方面的帮助，浙江医院有电话口译服务和志愿者服务，但只有英文版。有一些英文指示标签，但一般文件没有英文或西班牙语版本。在杭州的公共服务部门中，我们会看到一些带有英文信息的标签，但没有西班牙语信息。在我们看来，由于各种原因，西班牙语目前在中国并未被认为是常用语言，其中最突出的是中国与西班牙语国家之间的经济关系并非中国经济中举足轻重的一部分。然而，一种语言的普及会随着基于它经济的增长而增长。要达到西班牙语的广泛使用，还需要从不同方面进行努力

还有一个有趣的现象。杭州市公共服务部门的一些官方网页中英文版本的内容有所不同。英文页面只有基本信息和一些很久以前的简单新闻。这些页面似乎没有进行维护。连外事页也只有中文。如果此页面是针对外国人的，显然它应该以居住在杭州领土上的外国人所说的语言来进行呈现。

关于经济影响，虽然西班牙语现在是世界上第三大使用最广泛的语言，但在中国它被认为是小语种。西湖等著名旅游景点有西班牙语宣传册，而其他公共服务场所则没有西班牙语资料。随着中国与西班牙语国家贸易的增加，西班牙语在中国的重要性肯定会增加。

针对杭州市司法领域公共服务部门的翻译来说，需要聘请法院认可的专业翻译，所以西班牙语母语者无法聘请他们的朋友或者西班牙语专业的学生，但是这也导致了一个问题，正如我之前所讲的，这样的翻译成本很高。

六。据受访者表示，杭州公共服务部门没有会说西班牙语的工作人员。与他们交流的方式是试图和他们说中文或英文，或者通过手势猜测他们说的话。这是很可悲但又是西班牙语母语者在杭州面临的现实。这给他们造成了误解甚至问题，但这些困难还没有引起杭州社会的重视。

要提高杭州公共服务人员的西班牙语水平，至少在基本用语方面，首先需要管理者的重视，然后对接待处的工作人员进行免费培训。这可以吸引更多讲西班牙语的客户并提高医院收入。

七。杭州市公共服务部门应多接触西班牙语母语者，宣传如何寻求帮助和公共服务部门的工作方式。如果有关当局能够关注这一方面，那对杭州来说将会是有利的，因为杭州一直是一个对外国人非常有吸引力的城市。

为了让西班牙语母语者获得公共服务部门政策的基本知识，建议定期给西班牙语母语者普及知识，或者让他们参观公共服务部门，介绍相关设施以及西班牙语母语者可以使用哪些必要的服务。通过这种方式，可以拉近公共服务人员与西班牙语母语者之间的距离。从而增加他们与杭州的感情关系。

为了让他们了解法律程序，警察局等法律部门可以准备不同的活动，召集来自不同大学的学生以及西班牙语母语者体验诉讼程序。通过这种方式，学生可以更好地了解杭州的法律文化。首先可以做一个电话调查，询问他们最感兴趣的公共服务话题是什么，然后可以选择一些常见的话题来准备一些有趣的活动，并通过这些活动邀请西班牙语母语者来倾听和了解他们。这样一来，杭州公共服务部门与西班牙语母语者之间的沟通就可以得到改善，同时也避免了沟通问题，节省了公共资源。

八。杭州公共服务部门没有专门的外国人窗口，许多受访者认为这是必要的。在他们通过调查给我的建议中，“为外国人创建一个特殊的窗口。或者“外国人的特殊访问权”他们已经重复了好几次。说实话，杭州市政府已经考虑到了西班牙语翻译和口译服务的需求。例如，我可以通过在 COVID-19 大流行期间雇用浙江外国语学院志愿者为西班牙语母语者提供电话服务来看到这一点。但是，西班牙语母语者所需的服务分布不均匀，为西班牙语母语者安装一个特殊的窗口是不现实的。可以尝试为外国人建立一个窗口，但是不同语言进行轮班，例如，英语，西班牙语，法语等。

正如我之前解释过的，西班牙语设施的开发仍处于早期阶段，需要更多的关注和耐心。杭州作为一座现代化的城市，正在慢慢发展以满足西班牙语母语者的需求。

九。大多数受访者希望支付笔译和口译费用。这意味着杭州西班牙语母语者受过良好的教育，知道如何尊重他人的专业工作。另一方面，我看到他们想要专业的服务，并想更详细地接收谈话内容，以便做出正确的决定。公共服务部门中处理的问题不是一般的问题，不可以不知道细节就进行决策。在医院里，细节可能会给客户的健康带来重大问题。同样，在审判中，翻译不足会影响法官的决定。

从这个角度来看，我对聘请专业翻译和口译服务的市场持积极态度。有人有需求，有人可以提供服务。我们需要做的是提高对这一职业存在的认识，并在西班牙语母语者与公司或专业笔译和口译员之间建立联系。

为了提供良好的服务，笔译和口译人员必须精通语言，遵守他们的行为准则，例如谈话保密，不得改变词义或忽视细节。

十。一些接受调查的西班牙语使用者表示，中国文化“令人惊叹”。众所周知，除了语言之外，中国和西班牙语国家的文化差异很大，关于这个主题有很多研究。文化差异会导致误解，比如在中国，去医院的时候，医生总会叮嘱他们多喝热水，甚至中

医也告诉他们不要喝冷水，因为这样会产生“湿气”，影响身体健康。对于西班牙语母语者来说，这听起来不可思议。这时专业的笔译或口译员可以充当调解员，解释这些差异。由此我们看到杭州公共服务专业化服务的重要性。

除了国家之间的文化差异外，非语言交流也是非常重要的一部分，会阻碍相互理解。在谈话过程中，一个手势会引起对话者的不适。从这个意义上说，专业的跨文化调解非常重要。

十一。通过调查发现，西班牙语母语者访问最多的公共服务部门是警察局、医院和教育中心。

这些公共场所需要认真准确的笔译和口译。但是，由于受过培训的资源有限，西班牙语母语者目前正在寻求未经专业培训的笔译和口译人员的帮助。遗憾的是，这个问题还没有引起社会的关注，甚至有部分受访者表示不关心细节，只需要一个大概的思路，大部分受访者称，到目前为止这并没有给他们造成重大影响。然而，几乎所有的受访者都表示他们想要专业的服务并愿意为此付费。

从需要服务到聘用专业人员，有很多原因阻碍了正常流程的完成。其中，一个可能的原因可能是，根据我们的调查，大多数西班牙语母语者只在杭州生活过一到三年，而中国对他们来说是一个完全陌生的国家，因此他们不了解专业的中西笔译和口译服务，甚至还没有适应环境。

当一个人到达异国他乡时，他总是喜欢寻找来自相同文化的人。杭州西班牙语母语者可能在他们的群组里交流、生活，他们对公共服务部门不感兴趣。

十二。最后，我想说，目前杭州社会对西班牙语母语者的发展和关注是稀缺的。这也给他们带来了许多跨文化的问题。他们中的一些人尝试学习汉语，但因为汉语是一种很难掌握的语言，最终他们在相互理解的情况下使用英语。

中西译员资源匮乏、对外汉语教学不足等问题需要时间改进，许多大学将西班牙语作为一门重要学科。这是一个好兆头，这意味着社会每天都在更加关注讲西班牙语的群体。

希望本文能够为关注杭州公共服务领域当前存在的问题，以及杭州与西班牙语国家之间的经济发展起到积极的作用。随着这些服务的改进，随着西班牙语母语者对公共服务部门越来越熟悉，杭州将会对西班牙语母语者更具吸引力。

Anexos

Encuesta a los hispanohablantes de la ZISU

No. de encuesta: 01

1. ¿Cuántos años lleva viviendo en Hangzhou? *

1-3

2. ¿Antes de venir a Hangzhou o China, había estudiado el idioma chino? *

Sí

3. ¿Qué nivel de chino tiene? *

Hablo bastante, pero algunas veces necesito a un/a intérprete.

4. ¿Ha ido a los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou durante su estancia?

*

Sí

5. ¿Cuáles han sido los servicios públicos que ha acudido durante su estancia? *

[多选题]

Policía | Hospital | Centro de servicio al cliente de cualquier área

6. ¿Ha sido satisfactoria su experiencia en los servicios públicos? *

No satisfecha

7. ¿Podría describir brevemente cuál fue el mayor problema que le causó la insatisfacción? *

Demasiados procesos

8. ¿Se encuentra un traductor o intérprete de chino-español en los servicios públicos a los que ha acudido? *

No

9. ¿El médico o empleados de los servicios públicos de Hangzhou a los que ha acudido hablaba español? *

Totalmente no.

10. Si a la pregunta anterior ha respondido no, ¿cómo solucionó el problema de la comunicación en los servicios públicos? *

Nos entendemos mutuamente con gestos.

11. ¿Ha tenido malentendido o dificultad en los servicios públicos por el problema del idioma? *

Sí

12. ¿Podría describir brevemente sobre el malentendido o problema que habría tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma? *

Error de comprensión

13. ¿Ha tenido algún problema cultural en los servicios públicos? *

No

14. ¿Podría describir brevemente el problema cultural que ha tenido? *

No.

15. ¿Quién lo acompañó al servicio público? *

Otros

16. ¿Su traductor/a o intérprete le podía traducir todo lo que le explicaron en su visita a los servicios públicos? *

Más o menos, la idea principal sí, pero se pierden muchos detalles.

17. ¿Le parece necesario traducir todos los términos o detalles de lo que dicen los empleados de los servicios públicos como por ejemplo los médicos, o los policías? *

Me da igual, sólo quiero una idea general

18. ¿Le parece necesario contactar a un/a traductor o intérprete en los servicios públicos en Hangzhou? *

Sí

19. ¿Si lo considerara necesario, pagaría para un/a traductor/a profesional en los servicios públicos? *

Sí

20. ¿Cuántos Yuanes querría pagarle al/la traductor/a profesional por cada hora de trabajo? *

Menos de 50 Yuanes

21. ¿Tiene otros comentarios sobre cómo mejorar la comunicación español-chino en los servicios públicos de Hangzhou? *

Aumento del número de traductores profesionales

Encuesta a los hispanohablantes de la ZISU

No.de encuesta: 06

1. ¿Cuántos años lleva viviendo en Hangzhou? *

0-1

2. ¿Antes de venir a Hangzhou o China, había estudiado el idioma chino? *

Sí

3. ¿Qué nivel de chino tiene? *

Nivel básico.

4. ¿Ha ido a los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou durante su estancia?

*

Sí

5. ¿Cuáles han sido los servicios públicos que ha acudido durante su estancia? *

[多选题]

Universidades o institutos educativos

6. ¿Ha sido satisfactoria su experiencia en los servicios públicos? *

No satisfecha

7. ¿Podría describir brevemente cuál fue el mayor problema que le causó la insatisfacción? *

Mala actitud

8. ¿Se encuentra un traductor o intérprete de chino-español en los servicios públicos a los que ha acudido? *

No

9. ¿El médico o empleados de los servicios públicos de Hangzhou a los que ha acudido hablaba español? *

Totalmente no.

10. Si a la pregunta anterior ha respondido no, ¿cómo solucionó el problema de la comunicación en los servicios públicos? *

Intenté a hablar chino o inglés con ellos.

11. ¿Ha tenido malentendido o dificultad en los servicios públicos por el problema del idioma? *

No, o no le ha causado mayor problema.

12. ¿Podría describir brevemente sobre el malentendido o problema que habría tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma? *

Me comunico en inglés

13. ¿Ha tenido algún problema cultural en los servicios públicos? *

No

14. ¿Podría describir brevemente el problema cultural que ha tenido? *

No

15. ¿Quién lo acompañó al servicio público? *

Es estudiante de chino-español

16. ¿Su traductor/a o intérprete le podía traducir todo lo que le explicaron en su visita a los servicios públicos? *

Más o menos, la idea principal sí, pero se pierden muchos detalles.

17. ¿Le parece necesario traducir todos los términos o detalles de lo que dicen los empleados de los servicios públicos como por ejemplo los médicos, o los policías? *

Sí, quiero que sea más detallado posible.

18. ¿Le parece necesario contactar a un/a traductor o intérprete en los servicios públicos en Hangzhou? *

Sí

19. ¿Si lo considerara necesario, pagaría para un/a traductor/a profesional en los servicios públicos? *

Sí

20. ¿Cuántos Yuanes querría pagarle al/la traductor/a profesional por cada hora de trabajo? *

Menos de 50 Yuanes

21. ¿Tiene otros comentarios sobre cómo mejorar la comunicación español-chino en los servicios públicos de Hangzhou? *

Aumento de la traducción del español.

Encuesta a los hispanohablantes de la ZISU

No. de encuesta: 14

1. ¿Cuántos años lleva viviendo en Hangzhou? *

1-3

2. ¿Antes de venir a Hangzhou o China, había estudiado el idioma chino? *

Sí

3. ¿Qué nivel de chino tiene? *

Hablo bastante, pero algunas veces necesito a un/a intérprete.

4. ¿Ha ido a los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou durante su estancia?

*

Sí

5. ¿Cuáles han sido los servicios públicos que ha acudido durante su estancia? *

[多选题]

Policía | Estación de tren o aeropuerto

6. ¿Ha sido satisfactoria su experiencia en los servicios públicos? *

No satisfecha

7. ¿Podría describir brevemente cuál fue el mayor problema que le causó la insatisfacción? *

Mala actitud de servicio

8. ¿Se encuentra un traductor o intérprete de chino-español en los servicios públicos a los que ha acudido? *

No

9. ¿El médico o empleados de los servicios públicos de Hangzhou a los que ha acudido hablaba español? *

Totalmente no.

10. Si a la pregunta anterior ha respondido no, ¿cómo solucionó el problema de la comunicación en los servicios públicos? *

Intenté a hablar chino o inglés con ellos.

11. ¿Ha tenido malentendido o dificultad en los servicios públicos por el problema del idioma? *

Sí

12. ¿Podría describir brevemente sobre el malentendido o problema que habría tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma? *

No puedo entender lo que están diciendo.

13. ¿Ha tenido algún problema cultural en los servicios públicos? *

No

14. ¿Podría describir brevemente el problema cultural que ha tenido? *

no

15. ¿Quién lo acompañó al servicio público? *

Contraté a un/a traductor/a o intérprete profesional de chino-español

16. ¿Su traductor/a o intérprete le podía traducir todo lo que le explicaron en su visita a los servicios públicos? *

Más o menos, la idea principal sí, pero se pierden muchos detalles.

17. ¿Le parece necesario traducir todos los términos o detalles de lo que dicen los empleados de los servicios públicos como por ejemplo los médicos, o los policías? *

Sí, quiero que sea más detallado posible.

18. ¿Le parece necesario contactar a un/a traductor o intérprete en los servicios públicos en Hangzhou? *

Sí

19. ¿Si lo considerara necesario, pagaría para un/a traductor/a profesional en los servicios públicos? *

Sí

20. ¿Cuántos Yuanes querría pagarle al/la traductor/a profesional por cada hora de trabajo? *

50-100 Yuanes

21. ¿Tiene otros comentarios sobre cómo mejorar la comunicación español-chino en los servicios públicos de Hangzhou?*

Prestación de servicios de traducción

Encuesta a los hispanohablantes de la ZISU

No. de encuesta: 22

1. ¿Cuántos años lleva viviendo en Hangzhou? *

1-3

2. ¿Antes de venir a Hangzhou o China, había estudiado el idioma chino? *

Sí

3. ¿Qué nivel de chino tiene? *

Nivel básico.

4. ¿Ha ido a los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou durante su estancia?

*

Sí

5. ¿Cuáles han sido los servicios públicos que ha acudido durante su estancia? *

[多选题]

Hospital | Estación de tren o aeropuerto | Centro de servicio al cliente de cualquier área

6. ¿Ha sido satisfactoria su experiencia en los servicios públicos? *

No satisfecha

7. ¿Podría describir brevemente cuál fue el mayor problema que le causó la insatisfacción? *

Comunicarse sólo en inglés

8. ¿Se encuentra un traductor o intérprete de chino-español en los servicios públicos a los que ha acudido? *

No

9. ¿El médico o empleados de los servicios públicos de Hangzhou a los que ha acudido hablaba español? *

Totalmente no.

10. Si a la pregunta anterior ha respondido no, ¿cómo solucionó el problema de la comunicación en los servicios públicos? *

Intenté a hablar chino o inglés con ellos.

11. ¿Ha tenido malentendido o dificultad en los servicios públicos por el problema del idioma? *

No, o no le ha causado mayor problema.

12. ¿Podría describir brevemente sobre el malentendido o problema que habría tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma? *

no

13. ¿Ha tenido algún problema cultural en los servicios públicos? *

No

14. ¿Podría describir brevemente el problema cultural que ha tenido? *

No.

15. ¿Quién lo acompañó al servicio público? *

Otros

16. ¿Su traductor/a o intérprete le podía traducir todo lo que le explicaron en su visita a los servicios públicos? *

Más o menos, la idea principal sí, pero se pierden muchos detalles.

17. ¿Le parece necesario traducir todos los términos o detalles de lo que dicen los empleados de los servicios públicos como por ejemplo los médicos, o los policías? *

Sí, quiero que sea más detallado posible.

18. ¿Le parece necesario contactar a un/a traductor o intérprete en los servicios públicos en Hangzhou? *

Me da igual

19. ¿Si lo considerara necesario, pagaría para un/a traductor/a profesional en los servicios públicos? *

Depende

20. ¿Cuántos Yuanes querría pagarle al/la traductor/a profesional por cada hora de trabajo? *

Menos de 50 Yuanes

21. ¿Tiene otros comentarios sobre cómo mejorar la comunicación español-chino en los servicios públicos de Hangzhou?*

No

Encuesta a los hispanohablantes de la ZISU

No. de encuesta: 30

1. ¿Cuántos años lleva viviendo en Hangzhou? *

1-3

2. ¿Antes de venir a Hangzhou o China, había estudiado el idioma chino? *

Sí

3. ¿Qué nivel de chino tiene?*

Hablo bastante, pero algunas veces necesito a un/a intérprete.

4. ¿Ha ido a los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou durante su estancia?

*

Sí

5. ¿Cuáles han sido los servicios públicos que ha acudido durante su estancia? *

[多选题]

Hospital | Estación de tren o aeropuerto | Centro de servicio al cliente de cualquier área

6. ¿Ha sido satisfactoria su experiencia en los servicios públicos? *

No satisfecha

7. ¿Podría describir brevemente cuál fue el mayor problema que le causó la insatisfacción? *

Incompetencia lingüística

8. ¿Se encuentra un traductor o intérprete de chino-español en los servicios públicos a los que ha acudido? *

No

9. ¿El médico o empleados de los servicios públicos de Hangzhou a los que ha acudido hablaba español? *

Totalmente no.

10. Si a la pregunta anterior ha respondido no, ¿cómo solucionó el problema de la comunicación en los servicios públicos? *

Fui con mi propio traductor o intérprete.

11. ¿Ha tenido malentendido o dificultad en los servicios públicos por el problema del idioma? *

Sí

12. ¿Podría describir brevemente sobre el malentendido o problema que habría tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma? *

Incompetencia lingüística

13. ¿Ha tenido algún problema cultural en los servicios públicos? *

No

14. ¿Podría describir brevemente el problema cultural que ha tenido? *

no

15. ¿Quién lo acompañó al servicio público? *

Contraté a un/a traductor/a o intérprete profesional de chino-español

16. ¿Su traductor/a o intérprete le podía traducir todo lo que le explicaron en su visita a los servicios públicos? *

Sí, totalmente.

17. ¿Le parece necesario traducir todos los términos o detalles de lo que dicen los empleados de los servicios públicos como por ejemplo los médicos, o los policías? *

Sí, quiero que sea más detallado posible.

18. ¿Le parece necesario contactar a un/a traductor o intérprete en los servicios públicos en Hangzhou? *

Sí

19. ¿Si lo considerara necesario, pagaría para un/a traductor/a profesional en los servicios públicos? *

Sí

20. ¿Cuántos Yuanes querría pagarle al/la traductor/a profesional por cada hora de trabajo? *

Menos de 50 Yuanes

21. ¿Tiene otros comentarios sobre cómo mejorar la comunicación español-chino en los servicios públicos de Hangzhou?*

El empleado debe hablar español.

Encuesta a los hispanohablantes de la ZISU

No. de encuesta: 42

1. ¿Cuántos años lleva viviendo en Hangzhou? *

Más de 3

2. ¿Antes de venir a Hangzhou o China, había estudiado el idioma chino? *

Sí

3. ¿Qué nivel de chino tiene? *

Nivel básico.

4. ¿Ha ido a los servicios públicos de la ciudad de Hangzhou durante su estancia?

*

Sí

5. ¿Cuáles han sido los servicios públicos que ha acudido durante su estancia? *

[多选题]

Policía | Hospital | Estación de tren o aeropuerto

6. ¿Ha sido satisfactoria su experiencia en los servicios públicos? *

No satisfecha

7. ¿Podría describir brevemente cuál fue el mayor problema que le causó la insatisfacción? *

Comunicación deficiente

8. ¿Se encuentra un traductor o intérprete de chino-español en los servicios públicos a los que ha acudido? *

No

9. ¿El médico o empleados de los servicios públicos de Hangzhou a los que ha acudido hablaba español? *

Totalmente no.

10. Si a la pregunta anterior ha respondido no, ¿cómo solucionó el problema de la comunicación en los servicios públicos? *

Fui con mi propio traductor o intérprete.

11. ¿Ha tenido malentendido o dificultad en los servicios públicos por el problema del idioma? *

Sí

12. ¿Podría describir brevemente sobre el malentendido o problema que habría tenido en los servicios públicos por la falta del conocimiento del idioma? *

Comunicación deficiente

13. ¿Ha tenido algún problema cultural en los servicios públicos? *

No

14. ¿Podría describir brevemente el problema cultural que ha tenido? *

No.

15. ¿Quién lo acompañó al servicio público? *

Fui con un/a amigo/a quien habla chino y español

16. ¿Su traductor/a o intérprete le podía traducir todo lo que le explicaron en su visita a los servicios públicos? *

Sí, totalmente.

17. ¿Le parece necesario traducir todos los términos o detalles de lo que dicen los empleados de los servicios públicos como por ejemplo los médicos, o los policías? *

Sí, quiero que sea más detallado posible.

18. ¿Le parece necesario contactar a un/a traductor o intérprete en los servicios públicos en Hangzhou? *

Sí

19. ¿Si lo considerara necesario, pagaría para un/a traductor/a profesional en los servicios públicos? *

Sí

20. ¿Cuántos Yuanes querría pagarle al/la traductor/a profesional por cada hora de trabajo? *

50-100 Yuanes

21. ¿Tiene otros comentarios sobre cómo mejorar la comunicación español-chino en los servicios públicos de Hangzhou?*

Mejorar la traducción automática.